

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

คน เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรพื้นฐานทั้งสี่ (บุคคล เงินทุน วัตถุดิบ และ วิธีการ) ขององค์กร และในปัจจุบันผู้บริหารในองค์กรต่างๆก็ได้ให้ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์มาก เพราะถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดซึ่งจะส่งผลต่อทรัพยากรอื่นๆขององค์กร เป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กร อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรพัฒนา และ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมจะทำให้งานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ หรือขาดประสิทธิภาพได้ในทางกลับกัน หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น “แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือจะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ทুমเท ใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างสรรค์ และ พัฒนางานและองค์การ ตลอดจนคงอยู่กับองค์การอย่างยาวนานด้วย” (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

บริษัท บริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกของ การนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้รับการส่งเสริมการลงทุน จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2532 และได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการจากการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2533 ประกอบกิจการผลิตเครื่องประดับเงิน และทองเหลือง เพื่อการส่งออกทั้งหมด โดยการลงทุน และ การบริหารงานของบริษัทอยู่ภายใต้การบริหาร และดำเนินงานโดยชาวฝรั่งเศส ปัจจุบันมีพนักงานรวม 467 คน (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2549) มีการบริหารงานแบ่งออกเป็น ฝ่ายต่างๆรวม 8 ฝ่ายคือ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายสินค้าคงคลัง ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ฝ่ายโครงการโรงงาน และ ฝ่ายผลิต โดยในฝ่ายผลิตมีการแบ่งงานเป็น 8 แผนก ดังนี้ (1) แผนกต้นแบบและงานตัวอย่าง จำนวน 28 คน (2) แผนกผลิตเทียน จำนวน 40 คน (3) แผนกหล่อโลหะ จำนวน 9 คน (4) แผนกตั้งชิ้นงาน จำนวน 52 คน (5) แผนกเชื่อม จำนวน 66 คน (6) แผนกฝังอัญมณี จำนวน 80 คน (7) แผนกขัดชิ้นงาน จำนวน 62 คน และ (8) แผนก

ตรวจสอบคุณภาพจำนวน 9 คน รวมเป็นพนักงานในฝ่ายผลิตทั้งสิ้น 346 คน (เพิ่มข้อมูลทั่วไปของ บริษัท เอส. เอ็ม. วี (ไทยแลนด์) จำกัด ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2549)

ถึงแม้ว่าบริษัทอยู่ในธุรกิจเครื่องประดับและอัญมณีซึ่งมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีมูลค่าการส่งออกอัญมณี และเครื่องประดับขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในไตรมาสแรกของปี 2549 เป็นร้อยละ 20.23 (ศูนย์ข้อมูลอัญมณีและเครื่องประดับ สถาบันวิจัยอัญมณีและเครื่องประดับ แห่งชาติ, 2549 : ออนไลน์) แต่ก็มีคู่แข่งขันในประเทศและในพื้นที่มาก ทำให้มีการแข่งขันกันในทุกด้าน ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทที่ผลิตและส่งออกเครื่องประดับที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม ถึง 850 ราย มีอัตราการจ้างงานรวม 58,905 คน (ฝ่ายวิจัยบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย, 2548) และเป็นบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 6 บริษัท มีจำนวนพนักงาน 2,295 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2548) และมีบริษัทนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ทั้งในเขตจังหวัดลำพูนและเชียงใหม่ซึ่งมีอีก 24 บริษัท ที่ลงทะเบียนกับกรมส่งเสริมการส่งออก (กรมส่งเสริมการส่งออก จังหวัดเชียงใหม่, 2549) จึงเกิดการขาดแคลนฝีมือแรงงานเฉพาะด้าน และบริษัทเองมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในปี 2549 สูงถึงร้อยละ 5 (โดยเฉพาะเดือนมกราคม 2549 มีอัตราการลาออกสูงถึงร้อยละ 8.93) จากเดิมในปี 2547 ที่มีอัตราการลาออกร้อยละ 1.84 และ ปี 2548 เป็นร้อยละ 2.82 (จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2549) ทำให้เสียทรัพยากร เสียเวลา ในการสรรหา และคัดเลือกคนเข้าทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาบุคลากรที่มีอยู่ให้มีแรงจูงใจในการทำงานและรักษาพนักงานที่มีฝีมือ เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายของบริษัท นอกจากนี้ผลการศึกษาอาจสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรต่อไปในอนาคต

อัตราการลาออกของพนักงานในแต่ละแผนกของฝ่ายผลิตในปี 2548 – เดือนเมษายน 2550

	2548	2549	2550
ต้นแบบและงาน ตัวอย่าง	0.72%	3.20%	3.63%
ฉีดเทียน	0.97%	0.60%	3.79%
หล่อโลหะ	1.04%	11.01%	5.90%
แต่งชิ้นงาน	1.92%	3.82%	7.26%
เชื่อม	12.79%	7.62%	2.81%
ฝังอัลูมิเนียม	2.71%	6.33%	3.44%
ขัดชิ้นงาน	3.64%	5.97%	3.37%
ตรวจสอบคุณภาพ	3.29%	3.03%	3.61%

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายผลิต
ของบริษัท เอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานและปัญหาที่พบของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในฝ่ายผลิตของบริษัทเอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น และ เพื่อเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร ใน
การวางแผน ปรับปรุงการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน
ประกอบ ด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความ

รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และการเจริญเติบโต และ ปัจจัยกลุ่มที่สองคือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยช่วยลด หรือป้องกันการเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บังคับบัญชา สถานภาพ และ ความมั่นคงในงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานในแผนกต่างๆ ในฝ่ายผลิต คือ แผนกต้นแบบและงานตัวอย่าง แผนกฉีดเทียน แผนกหล่อโลหะ แผนกแต่งชิ้นงาน แผนกเชื่อม แผนกฝังอัญมณี แผนกขัดชิ้นงาน และ แผนกตรวจสอบคุณภาพ

บริษัท เอส. เอ็ม. วี. (ไทยแลนด์) จำกัด หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและส่งออกเครื่องประดับกายสำเร็จรูป เช่น แหวน ต่างหู กำไล ทำด้วยเงินและทองเหลือง โดยมีขั้นตอนในการผลิตเริ่มตั้งแต่การออกแบบจนถึงการบรรจุหีบห่อก่อนนำออกจำหน่ายไปยังบริษัทแม่ที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศฝรั่งเศส สำนักงานและโรงงานตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เลขที่ 80 ตำบลบ้านกลาง อำเภอ เมือง จังหวัดลำพูน