

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันมูลค่าการค้าอัญมณีและเครื่องประดับทั่วโลกสูงถึง 146 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับทั่วโลกมีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.2 ต่อปี แม้จะมีการคาดการณ์ว่าอัตราการเจริญเติบโตของยอดขายเครื่องประดับทั่วโลกจะชะลอตัวลง แต่ยอดขายก็ยังสามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่องถึงร้อยละ 4.6 ต่อปี ซึ่งในปี พ.ศ. 2553 อาจมีมูลค่าสูงถึง 185 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ

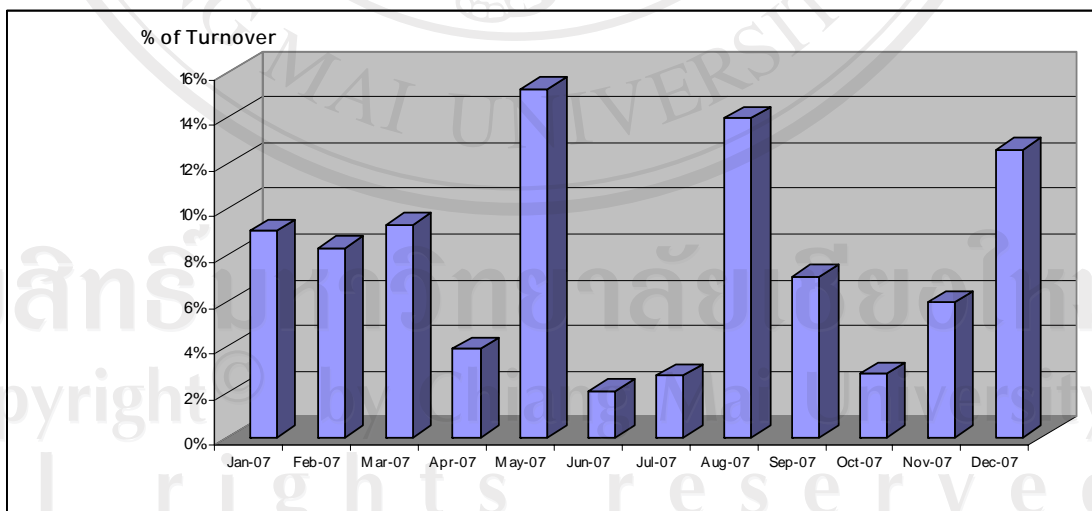
สำหรับการค้าอัญมณีและเครื่องประดับของไทย จากบทวิเคราะห์ภาวะการนำเข้าและส่งออกสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับไทยระหว่างมกราคม-พฤศจิกายน 2550 (สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ: 2550) พบว่า การค้าอัญมณีและเครื่องประดับของไทยมีมูลค่ารวม 8.8 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30.93 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2549 โดยสินค้าส่งออกหลักคือเครื่องประดับแท้ ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 7.05 โดยเครื่องประดับแท้นับว่าเป็นสินค้าส่งออกรายการสำคัญ มีสัดส่วนมูลค่าการส่งออกมากกว่าครึ่งหนึ่งของสินค้าส่งออกหมวดอัญมณีและเครื่องประดับ และมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยจัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการผลิตเครื่องประดับแท้มีหลายขั้นตอนที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานฝีมือ

บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเครื่องประดับแท้ ที่ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน บริษัทเปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 ด้วยเงินทุนเริ่มต้นประมาณ 10 ล้านบาท ต่อมาในปี พ.ศ.2548 บริษัทได้ทำการควบรวมกิจการกับ บริษัท เอสเซกส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อขยายกิจการ เพิ่มขีดความสามารถในการผลิต และเพื่อรองรับอัตราการเติบโตของตลาดการส่งออกเครื่องประดับแท้ที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบันบริษัทมีพนักงานทั้งสิ้น 609 คน รวมถึงลูกค้าอีกกว่า 500 รายทั่วโลก จากการควบรวมกิจการในครั้งนี้ บริษัทได้แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่าย Gold Division และ ฝ่าย Gem Division หรือ บริษัท เอสเซกส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เดิม ซึ่งมีความแตกต่างในเรื่องรูปแบบของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต โดยฝ่าย Gold Division เป็นการผลิตโดยใช้การตัดและขึ้นรูปจากแผ่นทอง และเป็นการผลิตครั้งละมากๆ (Mass Production) อีกทั้งมีการนำเครื่องจักรมาช่วยในการผลิตค่อนข้างมาก ในขณะที่ฝ่าย Gem Division จะเป็นการผลิตโดย

ใช้การหล่อและใช้แรงงานฝีมือเป็นหลัก นอกจากนั้น ทั้ง 2 ฝ่ายยังมีความแตกต่างกันของโครงสร้างองค์กรรวมถึงสิทธิประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็น ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ เช่น รถรับ-ส่ง และสิทธิในการลา โดยฝ่าย Gem Division จะมีสิทธิประโยชน์โดยรวม ดีกว่าฝ่าย Gold Division อย่างไรก็ตาม ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแผนในการปรับโครงสร้างสิทธิประโยชน์ให้เท่าเทียมทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2551: ข้อมูล ณ วันที่ 2 มกราคม 2551)

ทรัพยากรบุคคลของบริษัท จัดเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารงาน อีกทั้งเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้กิจการมีพัฒนาการและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยเฉพาะพนักงานในฝ่ายการผลิตนับเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด เนื่องจากการผลิตเครื่องประดับแท้ต้องการแรงงานฝีมือที่มีทั้งประสบการณ์ และความชำนาญพิเศษ ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อพนักงานฝ่ายการผลิตตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการดูแลรักษา อย่างไรก็ตาม บริษัทพบว่า ในขณะที่พนักงานฝ่ายผลิตของฝ่าย Gem Division มีอัตราการเข้า-ออกเฉลี่ยต่อเดือนไม่ถึง 1% แต่ฝ่าย Gold Division กลับมีอัตราการเข้า-ออก ของพนักงานฝ่ายผลิตต่อเดือนสูงถึง 7.7% ตามรายละเอียด ดังนี้

ภาพที่ 1 แผนภูมิแสดงอัตราการเข้า-ออกของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด ฝ่าย Gold Division ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550-ธันวาคม 2550



จากอัตราการเข้า-ออกที่ค่อนข้างสูงดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมเพิ่มสูงขึ้น รวมทั้งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการผลิต อันได้แก่ จำนวนของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้เฉลี่ยต่อคนต่อวันลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่า

มาตรฐาน และปริมาณของเสียที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากความไม่ชำนาญของพนักงานใหม่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการรองรับคำสั่งซื้อที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา มากกว่า 50% อีกทั้งรูปแบบของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการทักษะและความชำนาญในการผลิต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนด้านทรัพยากรบุคคล และหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการของพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ยังผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิต

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยยอนามัย โดยในการวิจัยนี้ ผู้ศึกษาจะใช้คำว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยยอนามัย

พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง พนักงานที่ทำงานในส่วนของการผลิตที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้ช่วยผู้จัดการของฝ่าย Gold Division บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินการผลิตและส่งออกเครื่องประดับ ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีสทพัฒน์ จังหวัดลำพูน