

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ ในช่วงปีพ.ศ. 2541-2550 ที่ผ่านมามีการขยายตัวของมูลค่าการส่งออก คิดเป็นอัตราเฉลี่ย ร้อยละ 7-8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ทั้งนี้เนื่องมาจากประเทศไทยมีความพร้อมทั้งด้านภูมิศาสตร์และด้านทรัพยากร จึงเอื้อประโยชน์แก่กระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (สถาบันอาหาร, 2551) ทำให้อุตสาหกรรมนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2552 มีมูลค่าการจำหน่ายจำนวน 198 พันล้านบาทถึง 426 พันล้านบาท โดยเป็นการจำหน่ายทั้งหมด 45 ล้านหน่วยถึง 84 ล้านหน่วย แบ่งเป็นการจำหน่ายในประเทศจำนวน 38 ล้านหน่วยถึง 73 ล้านหน่วยและการส่งออกจำนวน 6 ล้านหน่วยถึง 11 ล้านหน่วย คิดเป็นการจำหน่ายในประเทศร้อยละ 85 และการส่งออกร้อยละ 15 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2553)

จากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มซึ่งมีส่วนสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ก่อให้เกิดแหล่งสร้างรายได้หลักแก่คนในชุมชน เกิดการจ้างงานทั้งในภาคเกษตรและภาคอุตสาหกรรมต่อเนื่องอย่างกว้างขวาง จากสัดส่วนการจ้างงานในอุตสาหกรรมทุกสาขาที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน แสดงถึงแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอีกในอนาคต และในวงการอุตสาหกรรมถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดซึ่งจะมีผลทำให้ อุตสาหกรรมนั้นได้รับการพัฒนามากหรือน้อย เพราะแม้ว่าองค์กรจะมีทรัพยากรด้านอื่นๆ จำนวนมาก เช่น เงินทุน เครื่องจักร วัตถุดิบ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ถ้าองค์กรขาดบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้ทรัพยากรเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้องค์กรนั้นขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่ง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ประสบความล้มเหลวในที่สุด (สุดา สุวรรณภิญโญ, 2547) เรื่องของการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเป็นสิ่งทีองค์กรมักมีปัญหามาในปัจจุบัน สิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการที่พนักงานขาดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย ซึ่งเกิดมาจากหลายสาเหตุ เช่น การคัดเลือกบุคคลากรที่บกพร่อง การกำหนดเป้าหมายของงานไม่ชัดเจนระบบการประเมินผลงานและการให้รางวัลตอบแทน ตลอดจนความสามารถในการโน้มน้าวให้พนักงานยอมรับระบบการประเมินผลและการให้รางวัลของผู้บริหารและหัวหน้างาน หากเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้บกพร่องหรือมีเกณฑ์กติกาที่ไม่ชัดเจน ก็จะส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน การส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นหน้าที่อันสำคัญของงานบริหารงานบุคคล

ที่จะดำเนินการให้เกิดขึ้น แต่ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดขึ้นมาได้อย่างง่ายดายและรวดเร็วหรือทำให้คงอยู่ได้ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใจถึงธรรมชาติของคนเพื่อโน้มน้าวหรือเสริมสร้างให้คนเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (กตัญญูตา สิทธิบูรณ์, 2553)

บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2476 ดำเนินการบริหารโรงผลิตเบียร์ 3 แห่ง และโรงงานผลิตโซดาและน้ำดื่มรวม 6 แห่ง ในจุดสำคัญต่างๆทั่วทุกภูมิภาค ปัจจุบันมีพนักงานจากทุกบริษัทในเครือรวมทั้งหมดมากกว่า 4,200 คน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือ ความเติบโตอย่างมั่นคงของบริษัทฯ และความก้าวหน้าในวิชาชีพของพนักงาน เนื่องจากบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ตระหนักดีว่าการพัฒนาอุตสาหกรรม มิได้หมายความว่าความถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการนำเอาความรู้ใหม่ๆ ทางเทคโนโลยีมา ใช้เพื่อให้ได้ผลผลิตให้มากที่สุดเพียงเท่านั้น แต่ยังหมายความรวมถึงการพัฒนาตัวบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นการพัฒนาให้บุคคลเหล่านี้รู้จักที่จะปรับตัวให้เข้ากับชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีความสุข เพื่อที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงชีวิตการทำงานไป ในทางที่ดีขึ้น ซึ่งเมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานติดตามไปด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2552)

บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด เป็นบริษัทในเครือบุญรอดบริวเวอรี่ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 มีหน้าที่ในการผลิตสินค้าตราสิงห์ โดยมีสายการผลิตทั้งหมด 3 สายการผลิต ประกอบด้วย สายการผลิตที่ 1 ทำการผลิตน้ำดื่มและ โซดาบรรจุขวดแก้ว สายการผลิตที่ 2 ทำการผลิตน้ำดื่มและ โซดาบรรจุขวด PET (Poly Ethylene Terephthalate) มี และสายการผลิตที่ 3 ผลิตมอลท์เพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมผลิตเบียร์ภายในเครือบุญรอดบริวเวอรี่ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนจำหน่ายด้วยการเป็นจุดกระจายสินค้าอื่นๆ ที่ถูกส่งมาจากบริษัทในเครือบุญรอดบริวเวอรี่ เพื่อนำส่งให้กับตัวแทนจำหน่ายของแต่ละจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคเหนือ การบริหารงานของบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารประกอบไปด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกบุคคล-ธุรการ แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี-การเงิน และแผนกคลังสินค้า ส่วนฝ่ายโรงงานประกอบไปด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตโซดา-น้ำดื่ม แผนกผลิตมอลท์ แผนกควบคุมคุณภาพ และแผนกวิศวกรรม-ซ่อมบำรุง ปัจจุบัน มีพนักงานประจำรวมทั้งหมด 176 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคลและธุรการ บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด, 2554)

จากข้อมูลของแผนกบุคคลและธุรการ พบว่ามีการลาออกของพนักงานซึ่งไม่รวมพนักงานที่เสียชีวิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 คิดเป็นร้อยละ 7.47 ปี พ.ศ.2551 คิดเป็นร้อยละ 7.56 ปี พ.ศ. 2552 คิดเป็นร้อยละ 4.60 และปีพ.ศ. 2553 คิดเป็นร้อยละ 2.84 (บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด,

2554) แม้ว่าการลาออกของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด จะเป็นอัตราที่ไม่สูงมากนัก และมีแนวโน้มที่ลดลงเรื่อยๆ แต่ด้วยนโยบายของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ที่มุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กร และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอันนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขัน คือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุดจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่องค์กรสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำต้องศึกษาเพื่อไว้ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองในแรงจูงใจแล้ว ย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งนโยบายไว้ (กัตญญา ตีธิธินัน, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น หากมีการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัท เชียงใหม่ เบเวอเรจ จำกัด ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด
2. ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ปรับปรุงปัจจัยจูงใจต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

**ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivators Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและความรับผิดชอบ

**ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในงานที่ทำ ได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และสภาพการทำงาน

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งงานและปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท เชียงใหม่ เบเวอเรจ จำกัด ทุกตำแหน่ง

**บริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด** หมายถึง บริษัทในเครือบุญรอดบริวเวอรี่ซึ่งมีหน้าที่ในการผลิตสินค้าในเครือบุญรอดบริวเวอรี่ ได้แก่ โซดา น้ำดื่ม และมอลท์ และกระจายสินค้าในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ตั้งอยู่เลขที่ 33/1 ม.5 ถ.สุปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

**ฝ่ายบริหาร** หมายถึง ฝ่ายงานภายในบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด ที่รับผิดชอบสายงาน แผนกบุคคล-ธุรการ แผนกจัดซื้อ-พัสดุ แผนกคลังสินค้า และแผนกบัญชี-การเงิน

**ฝ่ายโรงงาน** หมายถึง ฝ่ายงานภายในบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรจ จำกัด ที่รับผิดชอบสายงาน แผนกผลิต โซดา-น้ำดื่ม แผนกผลิตมอลท์ แผนกวิศวกรรม และแผนกควบคุมคุณภาพ