

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การทำธุรกิจในยุคปัจจุบันต้องคำนึงถึงผลได้ผลเสีย รวมทั้งการได้กำไรหรือขาดทุนของธุรกิจ เพราะเป็นยุคของการแข่งขันที่ไร้พรมแดน การดำเนินงานต่างๆ ต้องมีการแข่งขันกันในทุกๆ เรื่องทั้งทางด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ การตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ระบบการผลิตและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด หรือยอมขึ้นอยู่กับบุคลากรพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ โดยธุรกิจต้องมีการควบคุมดูแลและกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานได้อย่างดีที่สุด และพนักงานก็สามารถทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กรได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการทำงานของพนักงานให้ออกมาแตกต่างกันนั้นก็คือ แรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจถือว่าการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจนั้นมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลัง มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จของตนเอง (วิเชียร วิทยอุดม, 2554)

บริษัท อาร์.พี.เอ็ม.ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการเกษตรอุตสาหกรรมแบบครบวงจรในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินธุรกิจการค้ามาร่วม 40 ปี โดยผลิตอาหารสัตว์ เลี้ยงไก่ ไก่ ไข่ ไก่รุ่น ลูกไก่ และไข่ไก่ (เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้ขายและผู้ซื้อ) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อให้บริการกับลูกค้าให้ได้รับคุณภาพดี ราคาเหมาะสม ส่งมอบตรงเวลา บริการถูกใจ ซึ่งถือได้ว่าปัจจุบันมีลักษณะผลิตภัณฑ์ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ คือ การผลิตอาหารสัตว์และพันธุ์สัตว์ มีลูกค้า/ลูกเล้าอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย นครปฐม รวม 96 ราย ลูกค้าของไข่ไก่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน เชียงราย กรุงเทพฯ ลำพูน พะเยา ตาก ร้อยเอ็ด พิจิตร ลำปาง ฉะเชิงเทรา รวม 80 รายและผู้ผลิตวัตถุดิบให้กับบริษัทอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน เชียงราย แม่ฮ่องสอนรวม 25 ราย ซึ่งการค้าขายร่วมกันมายาวนาน มีความเชื่อมั่น เชื่อใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล ตลอดจนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทั้งผู้ผลิตและผู้ซื้อสินค้า ถือว่าเป็นความได้เปรียบและมีโซ่อุปทานขององค์กรที่มีความแข็งแกร่ง และสามารถสร้างประสิทธิภาพในการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ ปัจจุบันบริษัท อาร์.พี.เอ็ม.ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด มีสำนักงานที่ตั้ง 3 แห่ง คือ 1) สำนักงาน ตั้งอยู่ที่ 547/1 ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงาน 52 คน 2) โรงงานผลิต

อาหารสัตว์ ตั้งอยู่ที่ 161-161/1 หมู่ 11 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงาน 188 คน และ 3) ฟาร์มเลี้ยงไก่ไข่ ตั้งอยู่ที่ 252/1 หมู่ 1 ตำบลน้ำบ่อหลวง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงาน 55 คน รวมทั้งสิ้นมีจำนวนพนักงาน 295 คน (ฝ่ายบุคคลบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด, 2555)

ปัจจุบันแม้ว่าจะมีการจัดโครงสร้างองค์กรและแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน แต่ระบบการบริหารจัดการองค์กรยังเป็นการบริหารแบบครอบครัว อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่กรรมการผู้จัดการแต่เพียงผู้เดียว พนักงานมีทั้งมาจากเครือญาติ คนรู้จักที่ฝากกันมาทำงาน และพนักงานที่ผ่านระบบการคัดเลือก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาคือ การสื่อสารนโยบายการทำงานไปยังพนักงานยังไม่ชัดเจน อีกทั้งการควบคุมการทำงานและการติดตามผล ยังอยู่ในส่วนของฝ่ายบริหารงานกลาง ซึ่งมีกรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำกับดูแล และอัตราการลาออกของพนักงานในปี 2554 เป็น 27.12% ซึ่งถือว่าเป็นอัตราการลาออกที่ค่อนข้างสูง (ฝ่ายบุคคลบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด, 2555) นอกจากนี้บริษัทมุ่งหวังที่จะพัฒนาฟาร์มไก่ไข่เพื่อให้ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 ภายในปี 2558 เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้บริโภคและลูกค้าของบริษัท ซึ่งการที่จะทำให้บริษัทได้รับรองมาตรฐานระดับสากลนั้น ทางบริษัทได้มีนโยบายที่จะจัดทำระบบ TQM (Total Quality Management) ซึ่งเป็นระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยพื้นฐานหลักการของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจ ความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร (รัตนานเนื่องแก้ว, 2555 : ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยเชิงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด ซึ่งการศึกษาเรื่องดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อระบบบริหารงานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากร ทำให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบ TQM และทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด โดยนำข้อมูลที่ได้ไปใช้พัฒนาการบริหารจัดการด้านบุคลากร
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาสามารถนำมาพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนการบริหารจัดการองค์กรด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเหมาะสมยุคธรรมของพนักงานบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและเป็นไปตามมาตรฐานระบบ TQM (Total Quality Management)

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่จะชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานให้กับบริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด ในระดับหัวหน้าฝ่าย/แผนกและระดับปฏิบัติการ

บริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด หมายถึง บริษัท อาร์. พี. เอ็ม. ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด เป็นธุรกิจการเกษตรอุตสาหกรรมครบวงจร โดยผลิตอาหารสัตว์ เลี้ยงไก่ไข่ ไก่รุ่น ลูกไก่ และไข่ไก่ (เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้ขายและผู้ซื้อ) โดยมีที่ตั้ง ดังนี้

สำนักงาน : 547/1 ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลหนองหอย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ (053) 273256-7, (053) 800562-4

โรงงาน : 161-161/1 หมู่ 11 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ (053) 441324, (053) 430581-2

ฟาร์ม : 252/1 หมู่ 1 ตำบลน้ำบ่อหลวง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โทรศัพท์ (053) 835879, (053) 835898