

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังความสามารถ และด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การคำริห์, 2544 : บทคัดย่อ)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมมากมาย มีการคมนาคมที่สะดวกและรวดเร็ว อีกทั้งยังมีสถานที่ท่องเที่ยวยามราตรีอีกนับ 1,000 แห่งเปิดให้บริการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังจังหวัดเชียงใหม่ ถึงปีละ 4,181,878 คน สามารถทำรายได้ให้แก่จังหวัดเชียงใหม่ 36,716,880 ล้านบาท แบ่งเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 17,793,220 ล้านบาท และนักท่องเที่ยวชาวไทย 18,923,660 ล้านบาท (กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550)

จากข้อมูลสถานการณ์การท่องเที่ยว แสดงให้เห็นว่า จังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว รวมถึงสังคมไทยสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงไป ร้านค้าบริการด้านต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย มีความหลากหลายแตกต่างกันตามสภาพทางสังคมที่เปลี่ยนไป ส่งผลทำให้มีผู้ประกอบการและธุรกิจร้านอาหารและสถานบันเทิงเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อรองรับและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสถานบันเทิงในจังหวัดเชียงใหม่ การให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรบุคคล จึงมีความสำคัญ เพราะถ้าหากองค์กรสามารถบริหาร จัดการให้พนักงาน

ภายในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดคุณภาพในการทำงาน ก็จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับและกลับมาใช้บริการที่ร้านอีก

บริษัท ศรีเอทีพ มั่งก็ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 7 ถนนนิมมานเหมินท์ ซอย 9 ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบธุรกิจบริการ ประเภทร้านอาหารและสถานบันเทิง มีร้านค้า ในเครือบริษัทฯ จำนวน 3 ร้าน โดย ร้าน Monkey Club Pub & Restaurant เปิดให้บริการแก่ลูกค้าเป็นแห่งแรกในปี 2543 อีก 5 ปี ต่อมา ร้าน Mo'C Mo'L Resort Restaurant ได้เปิดให้บริการเป็นแห่งที่สอง ตามด้วยร้าน Mo's Coffee ที่ได้เปิดให้บริการในปี 2549 เช่นเดียวกัน จากทะเบียนข้อมูลตัวเลขด้านสถิติของฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล พบว่า จากปี 2543 ที่ได้เปิดให้บริการมีจำนวนพนักงานเริ่มต้นเพียง 16 คน มีการเพิ่มขึ้นของพนักงานทุกปี จนกระทั่งเมื่อเปิดให้บริการร้าน Mo'C Mo'L และ Mo's Coffee ในปี 2549 มีจำนวนพนักงานถึง 200 คน และปัจจุบันนี้บริษัทฯ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 240 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานในส่วนสำนักงาน 30 คน พนักงานในส่วนปฏิบัติการหน้าร้าน 170 คน และพนักงานในส่วนนักร้องนักดนตรี 40 คน จากตัวเลขดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับค่าเติบโตของธุรกิจ จะเห็นว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (งานทรัพยากรบุคคล บริษัท ศรีเอทีพ มั่งก็ จำกัด, 2552)

ตลอดระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้เงินเดือนและสวัสดิการแก่พนักงานภายในองค์กร โดยในส่วนของค่าให้เงินเดือนนั้น จะใช้อัตราค่าแรงตามประกาศของกระทรวงแรงงานเป็นพื้นฐานในการพิจารณาให้เงินเดือน กอปรกับพิจารณาวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานที่ทำ มีการปรับเงินเดือนให้พนักงานทุกปี โดยพิจารณาจากผลการประเมินการทำงานของพนักงานแต่ละคนภายในปี รวมถึงมีการปรับตำแหน่งงานให้สูงขึ้นในกรณีที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดไว้ ในส่วนของสวัสดิการ พนักงานจะได้รับ สวัสดิการประกันสังคม สวัสดิการด้านการจัดที่พัก สวัสดิการอาหาร เป็นสวัสดิการพื้นฐานที่พนักงานได้รับ ส่วนสวัสดิการพิเศษอื่น ๆ ที่ทางบริษัทฯ ได้มีการจัดสรรให้พนักงาน อาทิเช่น การจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี การมอบ Gift Voucher วันเกิด และการมอบส่วนลดพิเศษแก่พนักงานที่มาใช้บริการภายในร้าน อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้มีการจ่ายโบนัส และมอบรางวัลเกียรติยศให้แก่พนักงาน เช่น รางวัลพนักงานดีเด่น รางวัลพนักงานผู้มีจริยธรรมในการทำงาน เป็นประจำทุกปี (งานทรัพยากรบุคคล บริษัท ศรีเอทีพ มั่งก็ จำกัด, 2552)

แต่ในปัจจุบันพบว่ามิประเด็นปัญหาสำคัญเกิดขึ้นภายในบริษัทฯ ประเด็นปัญหาแรก พบว่าการเข้าออกของพนักงานมีจำนวนมากในแต่ละปี โดยเฉพาะพนักงานเสิร์ฟ จากสถิติปี 2548 2549 และ 2550 ที่ผ่านมา จากจำนวนพนักงานเฉลี่ย 300 คนต่อปี จะมีพนักงานเข้า – ออก

งาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปีประมาณ 6.25%, 7.5% และ 8% ตามลำดับ จากปัญหาการเข้าออกงานของพนักงานจำนวนมาก ทำให้เกิดประเด็นปัญหาตามมา คือ บริษัทฯ ไม่สามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดต้นทุนในการจัดหา รวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการทำธุรกิจประเภทร้านอาหารและสถานบันเทิง เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรบุคคล เป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเน้นการคัดสรรคนในเชิงคุณภาพได้ รูปแบบการคัดสรรบุคคลเข้าทำงาน จึงเป็นไปในลักษณะเชิงปริมาณก่อนแล้วค่อยพัฒนาต่อในเชิงคุณภาพ ทำให้บริษัทฯ ประสบปัญหาในเรื่องของการวางตำแหน่งงานที่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา มีผลกระทบต่อ การสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมแก่พนักงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กร บริษัทฯ จึงให้ความสนใจที่จะหาสาเหตุว่าอะไรที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความปรารถนาจะทำงานหรือไม่ทำงาน เพื่อวางแผนการรักษาบุคลากร แผนการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการสร้างความรู้สึกรักผูกพันให้กับบุคลากรต่อองค์กร สามารถรักษาบุคลากรไว้ และทำงานให้กับองค์กรให้นานที่สุด ด้วยความทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ (งานทรัพยากรบุคคล บริษัท ศรีเอทีพมังกี้ จำกัด, 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีเอทีพมังกี้ จำกัด รวมถึงการนำปัญหาในการทำงานของพนักงานดังกล่าว เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ งานที่มีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ และธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีเอทีพ มังกี้ จำกัด อำเภอเมือง เชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ศรีเอทีพ มังกี้ จำกัด อำเภอเมือง เชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ศรีเอทีพ มังกี้ จำกัด อำเภอเมือง เชียงใหม่

3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับกลยุทธ์การจัดการด้านบุคลากร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ของบริษัท ศรีเอทีพี มั่งก็ จำกัด อำเภอเมือง เชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัทฯ

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เกี่ยวกับงานที่ทำ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการบริหาร

พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท ศรีเอทีพี มั่งก็ จำกัด ทุกระดับ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในร้านอาหารและสถานบันเทิง ในเครือบริษัทฯ จำนวน 3 ร้าน ได้แก่ ร้าน Monkey Club Pub & Restaurant, ร้าน Mo'C Mo'L Resort Restaurant และ ร้าน Mo's Coffee จำนวน 240 คน

บริษัท ศรีเอทีพี มั่งก็ จำกัด หมายถึง ร้านอาหารและสถานบันเทิง ในเครือบริษัทฯ จำนวน 3 ร้าน ได้แก่ ร้าน Monkey Club Pub & Restaurant, ร้าน Mo'C Mo'L Resort Restaurant และ ร้าน Mo's Coffee เป็นกิจการค้าประเภทร้านอาหารและสถานบันเทิง มีพนักงานจำนวน 240 คน มีสินทรัพย์ตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป ตั้งอยู่ที่เลขที่ 7 ถนนนิมมานเหมินท์ ซอย 9 ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง เชียงใหม่