

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า SMEs (Small and Medium Enterprises) เป็นกำลังสำคัญในกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ ซึ่งขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนี้ สามารถกำหนดจากมูลค่าของสินทรัพย์ถาวร และสามารถกำหนดได้จากจำนวนการจ้างงาน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละประเภทของกิจการ ในปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) มีการเติบโตและการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงและแปรปรวน รวมทั้งการที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) มีขนาดเล็กจึงต้องพยายามปรับตัวและวางแผนบริหารให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาพธุรกิจในปัจจุบัน

การบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันนอก จากจะมุ่งเน้นในด้านการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ธุรกิจและความสามารถในการแข่งขันแล้ว ปัจจัยพื้นฐานในด้านการบริหารก็เป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบความสำเร็จ (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน), 2548) และนอกจากนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) หลายแห่งยังประสบปัญหาในด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีศักยภาพ ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ต่างหันมาให้ความสำคัญกับคนในองค์กรกันมากขึ้น เพราะเชื่อว่าการจะอยู่รอดในสภาพแวดล้อมได้ไม่ใช่เพราะเงินและสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่เป็นเพราะคนในองค์กรที่เป็นเพียงตัวสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดในตลาดได้ (อารี เพ็ชรรัตน์ : ออนไลน์) จะเห็นได้ว่าทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุกองค์การไม่ว่าองค์การขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและมีศักยภาพเพียงพอที่จะช่วยให้้องค์การแข่งขันกับคู่แข่งและอยู่รอดได้ ดังนั้นในปัจจุบันต่างมุ่งเน้นในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น โดยเน้น การบริหารทรัพยากรบุคคลเริ่มตั้งแต่การคัดสรรบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรได้นาน โดยเฉพาะการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นานนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยจูงใจ

ในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคลากรและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การด้วย

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มากที่สุดในเขตภาคเหนือ โดยมีจำนวนถึง 71,945 ราย ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงานและมีแรงงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดเชียงใหม่ถึง 233,924 คน โดยแรงงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการผลิตมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือภาคการค้า และภาคบริการ ตามลำดับ (รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2549 และแนวโน้มปี 2550, 2550 : ออนไลน์)

อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เป็นศูนย์กลางการค้าและการท่องเที่ยวที่สำคัญในเขตจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งมีการกระจุกตัวของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และ ผู้เกี่ยวข้องที่จะใช้ในการวางแผนด้านบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานและวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ตามทฤษฎีของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบิร์ก โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน (Motivator factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นและผลักดันในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง การทำงานด้วยตัวเอง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความเจริญเติบโต

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายขององค์กร ลักษณะของการบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพ และความมั่นคง

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่ครอบคลุมทั้ง 3 กิจการ ทั้งกิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับการศึกษานี้จะใช้จำนวนการจ้างงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดขนาดของธุรกิจในขนาดต่างๆ ดังนี้ ลักษณะของธุรกิจขนาดย่อมในกิจการการผลิตมีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน ธุรกิจการค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีกมีการจ้างงานไม่เกิน 25 คน และธุรกิจบริการมีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน

สำหรับธุรกิจขนาดกลาง ด้านธุรกิจการผลิตมีการจ้างงาน 50-200 คน ธุรกิจการค้าทั้งค้าส่งและค้าปลีกมีการจ้างงาน 26-50 คน และธุรกิจบริการมีการจ้างงาน 50-200 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2545 : online)

พนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง พนักงานที่ไม่ใช่เจ้าของกิจการที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่เจ้าของกิจการ