

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดท่องเที่ยวที่มีทรัพยากรการท่องเที่ยวหลากหลาย ทั้งด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิตของผู้คนที่อาศัยในพื้นที่เหล่านี้ช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวนิยมมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ซึ่งมีความสนใจเลือกซื้อสินค้าหัตถกรรมที่บ่งบอกถึงศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดเชียงใหม่ก่อนเดินทางกลับ เพื่อเป็นของฝาก ของขวัญ หรือของที่ระลึกไว้ชื่นชม

หนึ่งในสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านที่มีชื่อเสียงของจังหวัดเชียงใหม่ คืองานแกะสลักไม้ที่ถ่ายทอดทักษะสืบเนื่องกันมาจากบรรพบุรุษสู่ลูกหลาน แสดงถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นในการสร้างสรรค์ผลงาน และเอกลักษณ์ความเป็นไทย ความพิถีพิถันประณีตสวยงาม สร้างความโดดเด่นจนเป็นที่ยอมรับของผู้คนทั่วโลก แรงงานฝีมือที่มีพรสวรรค์ด้านการแกะสลักไม้และวาดรูปรวมกลุ่มพำนักอาศัยในอำเภอสันกำแพง

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา เริ่มกิจการเมื่อปี 2530 จากการเป็นร้านค้าปลีกแบบซื้อมาขายไป ที่ศูนย์การค้าไนท์บาร์ซาร์ซึ่งกิจการดำเนินไปด้วยดี มีการตอบรับจากลูกค้าชาวต่างชาติอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปี 2539 จึงเริ่มเปิดโรงงานผลิตสินค้าหัตถกรรมด้วยตนเอง ณ เลขที่ 125 หมู่ 1 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงงานผลิตสินค้าหัตถกรรมประเภทของประดับตกแต่งภายในบ้าน จากไม้มะม่วงและไม้จามจุรี (ไม้จำฉา) มีคนงาน 30 คน (เพิ่มข้อมูล: ฝ่ายบุคคลห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา, 2553) และขยายตลาดไปสู่ต่างประเทศ ผ่านพ่อค้าขายส่งชาวต่างชาติที่เดินทางมาสั่งซื้อด้วยตนเอง หรือผ่านตัวแทนการค้าในประเทศไทย และการไปออกงานแสดงสินค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยมีตลาดหลักคือประเทศสหรัฐอเมริกา

ปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา เป็นโรงงานหัตถกรรมที่มีพนักงานทั้งสิ้น 82 คน แบ่งเป็น 5 แผนก คือ แผนกธุรการและการเงิน แผนกขาย แผนกผลิต แผนกจัดซื้อ และแผนกทรัพยากรมนุษย์ มียอดขายเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 3.5 ล้านบาท มีปริมาณการขายต่อครั้งเป็นจำนวนหลายพันชิ้น ต้องใช้แรงงานฝีมือที่มีพรสวรรค์และมีความสามารถพิเศษในการตกแต่งชิ้นงานให้ได้ตามรูปแบบที่ได้รับการออกแบบมาแล้ว เช่น การวาดลวดลาย การแกะสลักไม้ ฯลฯ โดยประเภทของพนักงานจะเป็นพนักงานแผนกผลิตมากกว่าพนักงานแผนกอื่น ๆ ซึ่งพนักงานในแผนกผลิตจะมีจำนวนถึง 80% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ในสภาวะการณ์ปัจจุบันกิจการประสบ

ปัญหาอันเนื่องมาจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ส่งผลให้ผู้ผลิตต้องมีการแข่งขันการสูงในการผลิตสินค้า และตลาดแรงงานประเภทนี้มีผู้ประกอบการผลิตสินค้าลักษณะเดียวกันและอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันจำนวน 10 บริษัท (จากการสำรวจ, 2553) ซึ่งมีการแข่งขันกันรุนแรงทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา คุณภาพและบริการ นอกจากการแข่งขันกันด้านต้นทุนค่าแรงแล้วยังรวมถึงการแข่งขันด้านแรงงานที่ต้องเผชิญกับสภาวะการขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากพนักงานมีอัตราการเข้า-ออกค่อนข้างสูง ซึ่งสาเหตุของการลาออกของพนักงานน่าจะมาจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุใด ส่งผลให้แรงงานมีไม่เพียงพอต่อการผลิตสินค้าที่ต้องส่งให้กับลูกค้า ทั้งแรงงานฝีมือ และแรงงานระดับคนงาน โดยสถิติการลาออกของพนักงานในปี 2552 ที่ผ่านมาสูงถึงร้อยละ 5 (โดยเฉพาะเดือนมกราคม 2552 มีอัตราการลาออกสูงถึงร้อยละ 7) จากเดิมในปี 2551 ที่มีอัตราการลาออกร้อยละ 3 และปี 2550 เป็นร้อยละ 2 โดยพนักงานที่ลาออกพบว่าจะจะเป็นพนักงานที่อยู่ในฝ่ายผลิตเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพนักงานที่ทำงานในฝ่ายผลิตของห้างฯ มีจำนวน 80% ของพนักงานทั้งหมด (จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2553)

แม้ว่าพนักงานที่มีอัตราการลาออกสูงที่สุด คือพนักงานแผนกผลิต ซึ่งมีอัตราการลาออกในปี 2552 ถึงร้อยละ 7 (เพิ่มข้อมูล:ฝ่ายบุคคลห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา, 2553) แต่ผู้ศึกษาก็ตั้งใจทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งหมดภายในห้างฯ และนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงาน ลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ลดอัตราการลาออกเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และหาแนวทางตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์ผลงานและทุ่มเทความพยายามให้กับองค์กร ยังผลให้เกิดความสำเร็จกับทั้งห้างฯ และตัวพนักงาน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา และระดับความพึงพอใจของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด ไพญา
2. นำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจในการทำงาน ให้เหมาะสมต่อไป

## นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือในงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การเจริญเติบโต และ ปัจจัยกลุ่มที่สองคือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยช่วยลด หรือป้องกันการเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานภาพ ความมั่นคงในการทำงาน

**พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ทำงานกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัดไผ่ญา ในแผนกต่างๆ คือ แผนกธุรการและการเงิน แผนกขาย แผนกผลิต แผนกจัดซื้อ แผนกทรัพยากรมนุษย์ (เพิ่มข้อมูลทั่วไปของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์)

**ห้างหุ้นส่วนจำกัดไผ่ญา** หมายถึง ห้าง ฯ ที่ผลิตและจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ประเภทของประดับ และของตกแต่งภายในบ้าน ที่ผลิตจากไม้มะม่วง และ ไม้จามจู้รี (ไม้จำฉา) ตั้งอยู่เลขที่ 125 หมู่ 1 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่