

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรมเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกจากจะรวดเร็วหลากหลายแล้วยัง สลับซับซ้อนทำให้ห้องค์การต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อความกดดันของ สภาพแวดล้อมในการบริหารงานอุตสาหกรรม การวางระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็น จุดมุ่งหมายหนึ่งที่สำคัญในการทำให้คนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและมี ประสิทธิภาพ ผลงานเสร็จรวดเร็วในกำหนดเวลา และพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ ปลอดภัยและพอใจผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานอีกด้วย ในบรรดาปัจจัยทางการบริหารที่รู้จัก กันโดยทั่วไป 4 ประการที่เรียกเป็นคำย่อว่า “4M’s” ซึ่งได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรกล (Materials and Machines) และการจัดการ (Management) นั้น คนหรือ มนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะมีสติปัญญา ความสามารถ และศักยภาพในการใช้ปัจจัยการบริหาร อื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุความสำเร็จได้ (นิรัชรา สุทธิรักษ์, 2547, หน้า 1) คุณค่าของมนุษย์เป็นสิ่งที่ไม่อาจจับต้องได้ และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่า เช่นเดียวกับ วัตถุอื่นได้ แต่ก็ได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ ดังนั้น องค์กรทางธุรกิจจึงยกคำขวัญที่ว่า “มนุษย์เป็นทรัพยากรอันมีคุณค่าสูงสุดขององค์กร” และเป็น กลไกสำคัญในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ในอนาคตแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดีและมีราคาถูกลงกว่าคู่แข่ง มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กร ขาดบุคคลที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติเหมาะสม มาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้วก็จะอาจส่งผลถึงความล้มเหลวขององค์กรในระยะยาวได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544, หน้า 7)

บริษัท อาปิโก อมตะ จำกัด เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัทตั้งอยู่ที่เลขที่ 700/483 หมู่ 2 นิคมอมตะนคร ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพนาทอง จังหวัดชลบุรี สินค้าหลักที่ผลิต คือ CHASSIS FRAME หมายถึง ชิ้นส่วนโครงช่วงล่างรถกระบะ ลูกค้านี้คือ บริษัทอิซูซุ (ISUZU) ประเทศไทย ซึ่ง

การผลิตจะใช้ฝีมือแรงงานจากช่างฝีมือเฉพาะด้าน เช่น ช่างเชื่อม และงานป้อนชิ้นรูป บริษัทฯ มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 440 คน แบ่งเป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ 403 คน และฝ่ายบริหารจัดการ 37 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานร้อยละ 91.59 เป็นพนักงานในฝ่ายปฏิบัติการ ที่ต้องใช้ทักษะความสามารถเฉพาะในการทำงาน และบริษัท ฯ มีนโยบายที่จะพัฒนา และรักษาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัท ฯ จะพบกับปัญหาที่หลากหลาย และปัญหาที่สำคัญอันดับต้น ๆ ก็คือ ปัญหาด้านแรงงานในการผลิต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการลาออกของพนักงาน การหยุดการลา การขาดวินัยในการปฏิบัติงาน การกระทำผิดข้อบังคับขององค์กร ซึ่งการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและการขาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันนี้แรงงานที่มีฝีมือหายาก จากสถิติของแผนกบุคคลจะพบว่ามีพนักงานลาออกเกือบทุกเดือน ปัญหาดังกล่าวได้สร้างความสูญเสียให้แก่บริษัทฯ ทั้งในด้านการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้สูญเสียเวลาซึ่งมีอาจประมาณค่าได้ จากประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่าการที่บริษัทฯ ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นที่ตั้งใกล้กับเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่เป็นจำนวนมากและอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน โรงงานอุตสาหกรรมต่างมีสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ทำให้บริษัท ฯ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในแต่ละเดือนสูง ดูจากตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1.1 เปอร์เซ็นต์การมาทำงานและการเข้า-ออกของพนักงาน

หัวข้อชี้วัด ประสิทธิภาพ (KPI)	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ค่าเฉลี่ย
การมาทำงาน	≥ 98.7	97.90	98.90	98.53	98.42	98.85	98.65	98.87	98.63
พนักงานเข้า – ออก	≤ 0.5	0.60	0.41	0.70	0.83	0.81	0.65	0.43	0.63

ที่มา : ข้อมูลรายงาน KPI ประจำเดือนของบริษัท

(ฝ่ายบุคคล บริษัท อาปีโก อมตะ จำกัด, 2558)

จากสถิติปี 2558 ตั้งแต่เดือน มกราคม – กรกฎาคม จะมีพนักงานเข้า-ออกงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็น 0.63 เปอร์เซ็นต์ และสถิติการมาทำงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็น 98.63 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งข้อมูล

ดังกล่าว มีค่าเกินกว่า KPI ที่ตั้งเป้าหมายไว้ ทำให้มีปัญหาหลายด้าน เช่น แรงงานไม่เพียงพอ ซึ่งส่งผลให้บริษัทผลิตงานไม่ได้ตามเป้า รวมทั้งลงทุนไปโดยเสียเปล่าจากการลา การขาดงาน ความล่าช้าและปฏิบัติงานที่ไม่เต็มความสามารถ ดังนั้น เมื่อบุคลากรลาออกจากรอง อองค์การจึงสูญเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปแล้ว และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนครั้งใหม่กับบุคลากรที่ต้องหามาทดแทน และยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง และประสิทธิภาพการทำงานลดลงบางส่วน จนกว่าจะมีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานแทนจนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาปีโก อมตะ จำกัด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลเพื่อเป็นการช่วยลดความสูญเสียแก่บริษัทฯ ในการรักษาบุคลากรของบริษัท ฯ ไว้ให้นานที่สุด และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาปีโก อมตะ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท อาปีโก อมตะ จำกัด ในปี 2558 จำนวน 440 คน (ข้อมูลฝ่ายบุคคล บริษัท อาปีโก อมตะ จำกัด ณ เดือน กรกฎาคม 2558) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน

3. ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างสิงหาคม 2558 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อ-api โโก อมตะ จำกัด ผู้วิจัย ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ ของเฮิร์ชเบิร์ก และ ผลงานวิจัยของ ไตรธร เศรษฐฐิธร (2543) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยด้านบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- อายุงาน
- ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- ด้านสภาพการทำงาน

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังจะได้อธิบายต่อไปนี้

บริษัท หมายถึง บริษัท อ-api โโก อมตะ จำกัด ที่ตั้ง 700/483 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ม.2 ต. บ้านเก่า อ. พานทอง จ. ชลบุรี 20160

พนักงาน หมายถึง พนักงานทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในบริษัท อ-api โโก อมตะ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งงาน

เพศ หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกเป็น เพศชายและเพศหญิง ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัท อปิโก อมตะ จำกัด

อายุ หมายถึง อายุของพนักงาน โดยนับตั้งแต่ปีที่พนักงานเกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัท อปิโก อมตะ จำกัด

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขึ้น ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัท อปิโก อมตะ จำกัด

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการแต่งงานที่เป็นจริง ตามพหุคูณัยของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัท อปิโก อมตะ จำกัด

อายุงาน หมายถึง อายุการทำงาน หรือระยะเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานที่ บริษัท อปิโก อมตะ จำกัด จนถึงปัจจุบันของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัท อปิโก อมตะ จำกัด

ตำแหน่งงาน หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบที่บริษัท อปิโก อมตะ จำกัด มอบหมายให้แต่ละบุคคล

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเต็มอกเต็มใจ ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในหน่วยงานรวมทั้งการยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ทำทลายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่ว่าถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะ เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกัน และกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา หรือ และให้ความช่วยเหลือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายในการบริหารงานขององค์กรต้องมีความชัดเจน มีการวางแผน เป้าหมายและแนวทางการทำงานที่เป็นรูปธรรมมีความยุติธรรมและมีความเป็นกลางต่อพนักงานทุกคน

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือน จะต้องเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานของตนเอง และ ความมั่นคงขององค์กร อันจะทำให้บุคคลมีความยั่งยืนในอาชีพ

ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมง ของการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อปิโก อมตะ จำกัด
2. ผู้บริหาร และผู้จัดการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการบริหารได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และนโยบายของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด