บทที่ 1

บทน้ำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยในปัจจุบัน มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยเฉลี่ยสูง และธุรกิจ ร้านเสริมสวยก็มีการขยายตัวและปรับพร้อมขยายตัว ทั้งขนาดและกำลังคนจากร้านขนาดเล็ก ให้เป็นร้านขนาดกลางและเติบโตขึ้นเป็นร้านขนาดใหญ่ต่อไป

การที่องค์กรทางธุรกิจต่าง ๆ จะเติบโตและก้าวหน้าขึ้นนั้น ปัจจัยที่สำคัญที่สามารถทำให้ การบรรลุล่วงไปด้วยดีขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นหลัก กำลังคนนับเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่ง ของการบริหาร

ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร การก้าวไปข้างหน้าบรรลุเป้าหมายของ
ทุก ๆ องค์กร ความพึงพอใจของบุคลากรมีความจำเป็น เป็นอย่างยิ่งการสร้างความพึงพอใจ
การรักษาระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องที่องค์กรต้องคำนึงถึง และเป็นการรักษามาตรฐานในการ
คำเนินงานองค์กรทุกแห่งต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานซึ่งมีต่อองค์กร

องค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันหลายองค์กรจะให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็น อันดับต้น ๆ เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด การสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ไม่ใช่เรื่องยากและก็ไม่ใช่เรื่องง่าย เช่นเดียวกันดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดงาน เกิดการพัฒนา เกิดขวัญกำลังใจ และเกิดความร่วมมือความสามัคคีในองค์กร ทำให้องค์กรเข้มแข็ง

ถ้าพนักงานขาดความพึงพอใจ ขาดขวัญกำลังใจ จะทำให้องค์กรไร้ซึ่งเสถียรภาพ และ ทำให้ไม่สามารถดำเนินอยู่ต่อไปได้สุดท้ายก็ล้มเลิกกิจการไปในที่สุด ดังที่กล่าวมาแล้ว ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำคัญยิ่งต่อองค์กร ผู้ศึกษา ซึ่งมีความสนใจและมีความ ประสงค์ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของบรรดาพนักงานในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ร้าน Hair Built

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญทำให้บรรลุผลสำเร็จ และยังช่วยให้พนักงาน รู้สึกว่าชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพการทำงานเป็นคุจโครงสร้างที่หล่อหลอมให้ชีวิตคนเรานั้น มีคุณค่าเสมอ ความพึงพอใจในการทำงานยังอาจช่วยลดความเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ของพนักงาน การเป็นปฏิปักษ์ต่องาน จะเป็นผลเสียต่อองค์กรเพราะคนงานจะแสดงออกซึ่งความเป็น ปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของคนงานลดลง การสร้างความพึงพอใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วย ให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและรู้สึกว่าชีวิตของตนมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้ม ปรากฏการณ์อันเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนงานด้วย

ทรัพยากรมนุษย์จึงนับว่ามีความสำคัญมากที่สุดในการที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ หรือความล้มเหลว ทั้งนี้เพราะบุคกลจะเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การทำงาน บรรลุผลสำเร็จการทำงานต่าง ๆ ขององค์กรจะคำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจาก จะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เพียงพอแล้ว พร้อมกันนั้นจะต้องมีความพึงพอใจใน การทำงานด้วยดี ดังคำกล่าวที่ว่า ความพึงพอใจของพนักงานภายในทุกระดับจะมีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมาก ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร งานที่ ปฏิบัติและความพึงพอใจที่จะประสานความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานทุกฝ่ายเพื่อช่วยให้บุคลากรได้ใช้ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มีความเสียสละ กระตือรือร้น มุ่งมั่น เอาใจใส่ ต่องานที่ปฏิบัติและทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีความภาคภูมิใจรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงานนั้นเป็นปัจจัยที่เอื้อให้บุคลล เกิดความรัก ความสรัทธา ทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้ตนกับองค์กร

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า ค่าตอบแทน และ สิทธิประโยชน์ที่ได้รับนโยบายของร้านในด้านการบริหารงานบุคคล หรือความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและพนักงานมีความสำคัญกับองค์กรซึ่งเป็นปัจจัย ที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงควรศึกษาว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมี ปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน โดยยึดทฤษฎีลำดับชั้นความ ต้องการของมาสโลว์ เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ ซึ่งในแต่ละความต้องการมีอิทธิพล ก็ต่อเมื่อมีสภาพ 2 ประการ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง และคงอยู่ ในระดับที่ยอมรับได้และทำให้เกิดความพึงพอใจ ผลการวิจัยนี้ จะสะท้อนให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานร้าน Hair Built และองค์กรเองใช้เป็นแนวทางที่จะ เพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบ ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาร้าน Hair Built
- 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยจำแนกตาม รายได้ วุฒิการศึกษา ระยะเวลา ในการทำงานของพนักงานในร้าน Hair Built

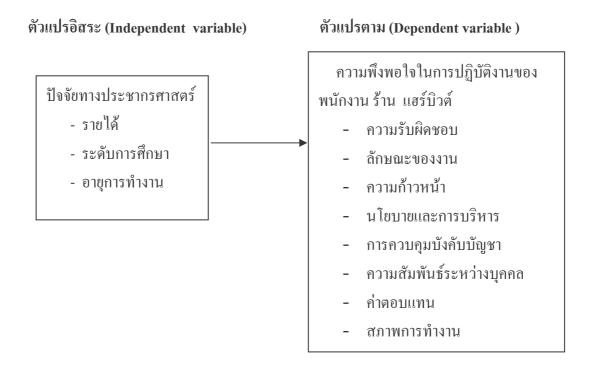
ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่องนี้คาคว่าจะได้รับผลประโยชน์ดังนี้

- 1. เพื่อให้เจ้าของร้านทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานเพื่อนำไป ปรับการบริหารให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
- 2. เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าของร้านนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเสริมสร้างความพึงพอใจ ในระดับที่เหมาะสม
- 3. เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มี กุณภาพและเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน Hair Built โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการศึกษาข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ ดีขึ้นตรงกับความต้องการของพนักงาน สามารถแสดงกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน Hair Built

คำถามในการวิจัย

- 1. พนักงานของทางร้าน Hair Built มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
- 2. พนักงานของทางร้าน Hair Built ที่มีระดับการศึกษาต่างกันว่ามีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่
- 3. พนักงานของร้าน Hair Built ที่มีรายได้ต่างกันว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่
- 4. พนักงานของทางร้าน Hair Built ที่มีอายุการทำงานต่างกันว่ามีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

- 1. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
- 2. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. พนักงานร้าน Hair Built ที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

- 1. ประชากรที่ได้ศึกษาค้นคว้าได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้าน Hair Built จำนวนทั้งสิ้น 210 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสาขาต่าง ๆ
 - 2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน
 - ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรต้น คือ ด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งมีปัจจัยดังต่อไปนี้
- งินเดือนของพนักงาน กรณีศึกษา ร้าน Hair Built ซึ่งสามาถแบ่งเป็นดังนี้ 5,001-10,000 บาท/10,001-15,000 บาท/15,001-20,000 บาท/20,001-25,000 บาท/25,000 บาท ขึ้นไป
- ระดับการศึกษาของพนักงาน กรณีศึกษา ร้าน Hair Built ซึ่งแบ่งเป็นระดับ ได้ดังนี้ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช.-ปวส./ อาชีวะ/ปริญญาตรี
- อายุการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา ร้าน Hair Built ซึ่งแบ่งเป็นช่วงดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี/1-2 ปี/ 2-4 ปี/4-6 ปี
- 3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน Hair Built โดยมีปัจจัย ดังต่อไปบี้
 - ความรับผิดชอบ
 - ลักษณะงานที่ทำ
 - โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน
 - นโยบายและการบริหารของร้าน
 - การควบคุมบังคับบัญชาของเจ้าของร้าน
 - ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
 - ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - สภาพการทำงาน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของพนักงาน ร้าน Hair Built รวมทั้งสิ่งตอบแทนในการทำงานที่ตอบสนองต่อร่างกายและจิตใจ และแรงจูงใจ จากร้าน ประกอบด้วย

- 1. เงินเดือนของพนักงานร้าน Hair Built ซึ่งแบ่ง 5 กลุ่ม ดังนี้ 5,001-10,000 บาท/ 10,001-15,000 บาท/15,001-20,000 บาท/20,001-25,000 บาท/25,000 บาทขึ้นไป
- 2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาที่พนักงานที่เข้ามา ทำงานในร้าน โดยในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการจัดแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา/ปวช.-ปวส. อาชีวะ/ปริญญาตรี
- 3. อายุการทำงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาทั้งหมดที่พนักงานทำงานที่เกี่ยวข้อง ในร้าน โดยจะเน้นระยะเวลาที่ทำงานในร้านปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็นช่วงดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี/1-2 ปี/ 2-4 ปี/4-6 ปี
- 4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัย ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ พึงพอใจในงานที่ทำ โดยได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจจากองค์กรหรือภาคธุรกิจที่ตนเอง ได้ปฏิบัติงานอยู่ ได้แก่
- 4.1 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่เจ้าของร้านมีความชัดเจนในการมอบหมายงาน ให้โอกาสพนักงาน ได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือ ควบคุมมากจนเกินไป และการมีหลักประกันมั่นคงในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
- 4.2 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ความยากง่าย ความพอดี ความน่าสนใจ ให้อยากทำงานอยากปฏิบัติ ตลอดจนตนเองมีความรู้สึกว่า สามารถจะทำได้ และได้รับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงานเป็น งานที่สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และการมีส่วนร่วมต่อร้าน
- 4.3 ความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนเลื่อนเงินเดือนขึ้น ด้วยความเป็นธรรมรวมทั้งการมีโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อความ เจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย
- 4.4 นโยบายการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในด้านการบริหารของ เจ้าของร้านที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้จัดการร้าน ช่างซอย และช่างสระ ไดร์ ตลอดจนการบริหาร ที่มีประสิทธิภาพและปราศจากความซ้ำซ้อนแก่งแย่งอำนาจ

- 4.5 ควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบและวิธีการบังคับบัญชา การสั่งการและ การมอบหมายงานของเจ้าของร้าน ต่อผู้จัดการร้าน ช่างซอย และช่างสระไดร์
- 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความรักความสามักคี ความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน
- 4.7 ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าเงินเดือนที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน รวมถึง ผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าโอที รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่นที่พักเป็นต้น
- 4.8 สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวคล้อมต่าง ๆ เช่น อาการสถานที่ทำงาน สภาพ ของตัวอาการที่ปฏิบัติงานมีการถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิ แสง และเสียงในที่ทำงาน ตลอดจนกระทั่ง สิ่งอำนวยความสะควกอื่น ๆ เช่น สภาพของห้องน้ำ สถานที่รับประทานอาหาร
- 4.9 เจ้าของร้าน หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการวางแผน งานควบคุมคูแล สั่งการ มอบหมายงาน แก้ไขปัญหาการบริหาร