

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้การแข่งขันทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมต่างๆ ทำให้ต้องผลิตคุณภาพของกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญเพื่อที่จะสร้างความแตกต่างที่สำคัญสำหรับองค์กร บุคคลหรือพนักงาน ได้รับการจัดให้เป็นทรัพยากรที่สำคัญในบริษัท ส่วนมาก หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญและมีประสิทธิภาพของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นแรงจูงใจให้พนักงาน ยังคงชำระรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพ (Oloolube, 2005) ดังนั้นปัจจัยที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดการรับรู้และตอบสนองของพนักงานต่อเป้าหมายให้องค์กรได้ประสบความสำเร็จนั้นก็คือ แรงจูงใจ (Motivation) ดังนั้นจะเห็นการเปรียบเทียบกับพนักงานในองค์กรว่า พนักงานคนหนึ่งจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความขยันกระตือรือร้น รับผิดชอบกับงานที่ตัวเองทำ แต่ในทางกลับกัน พนักงานอีกคนคนมีความเฉื่อยชา ทำงานไปวันๆ ไม่ขยันและกระตือรือร้น การกระทำงานพวกนี้มากจากล้วนมาจากแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แต่ละคนควมมีต้องการไม่เหมือนกัน รวมทั้งสิ่งเร้าของแต่ละบุคคล คือสถานการณ์ต่างๆขององค์กรที่จะปรับและประยุกต์ใช้และหาวิธีจัดการทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ (ชมพูนุท ศรีพงศ์, 2550) ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีปัจจัยแรงจูงใจต่างๆเพื่อเป็นการกระตุ้น เช่น “ การให้รางวัล เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารงาน การทำงานที่ท้าทายขึ้น สภาพการทำงานที่ดีขึ้น ตารางการทำงานที่ดี และความปลอดภัยในการทำงาน (Chiang J. and Canter P. 2008)

จากสถานการณ์ในปัจจุบันข้างต้นนั้นองค์กรต่างๆเริ่มจะให้ความสำคัญความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการชำระรักษาของพนักงานในบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ถือเป็นเรื่องที่สำคัญของการพัฒนาพนักงานและการชำระรักษาบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพราะจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงน่าสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการชำระรักษาของพนักงานในบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนา ให้พนักงานในเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานในองค์กรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้วนั้นก็ส่งผลให้พนักงาน เกิดความชำระรักษาต่อองค์กรนั่นเอง และเมื่อพนักงานเกิดความชำระรักษาต่อบริษัท เอบีพี(ประเทศไทย) จำกัด แล้วจะสามารถช่วยกันขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้ดำเนินธุรกิจไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรและต่อตัวของพนักงานเอง ดังนั้นการชำระรักษาถือเป็นมุมมองด้านบวกของปัญหาการสูญเสียที่มีผลต่อการรับรู้ปัญหาและนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างจริงจัง การดูแลรักษาเพื่อที่จะชำระรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเอาไว้ให้อยู่

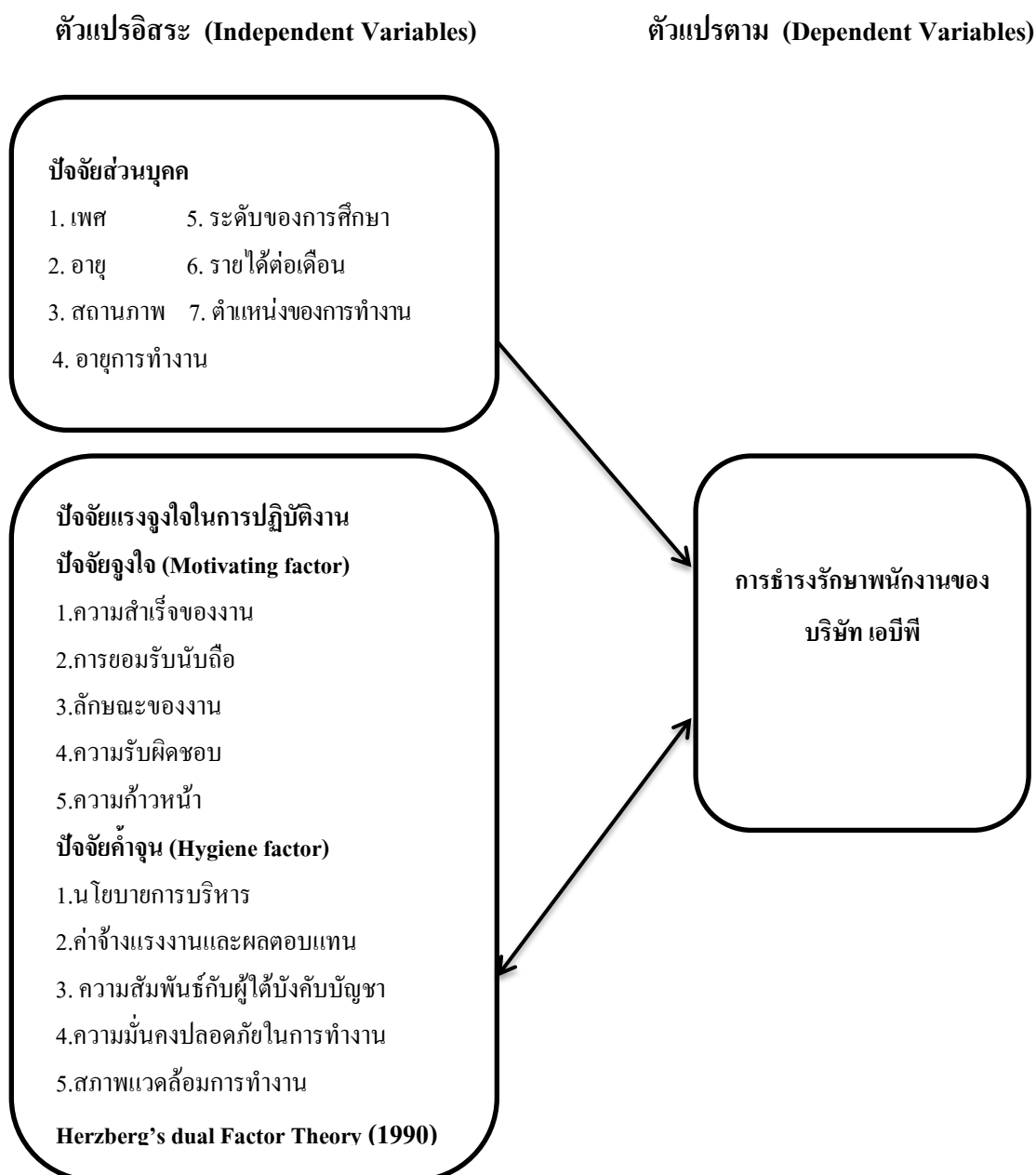
กับองค์กรนานที่สุด ซึ่งอาจนำไปสู่การดำเนินการเชิงรุก (Proactive Approach) ในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุขมีผลงาน และอยากอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ก่อให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานและต่อองค์กรในเวลาเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพมีตำแหน่งงานสูงขึ้น หน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น รายได้สูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันองค์กรที่มีคนที่มีคุณภาพทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานย่อมก่อให้เกิดการสะสมการเรียนรู้เพิ่มพูนระดับสมรรถนะองค์กร (Organizational Competencies) และความสามารถในการแข่งขันสร้างผลงานคุณภาพสู่ลูกค้าและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรมีผลดำเนินการสูงมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับและประสบความสำเร็จในฐานะที่เป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ และดำรงอยู่ได้ภายใต้ภาวะความกดดันจากการแข่งขันในโลกธุรกิจ

บริษัท เอบีพี (ประเทศไทย) จำกัด มุ่งเน้น การบริการ ผลกำไร ซึ่งถือเป็น หัวใจสำคัญขององค์กรที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสามารถพัฒนาองค์กรให้ เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต การที่องค์กรให้ความสำคัญ กับ การบริการ และลูกค้า เป็นอันดับแรก เพราะองค์กรอยู่ในอุตสาหกรรมการให้บริการและมีการแข่งขันการค่อนข้างสูง ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ก็จะทำให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเกิดความประทับใจสูงสุดในการให้บริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง อีกเป็นผลให้องค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้ ดังนั้นการพยายามในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรและป้องกันการลาออกหรือสูญเสียพนักงาน จึงมีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จะต้องธำรงรักษาพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อให้การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ดำเนินไปอย่างได้ผลต่อเนื่อง องค์กรจะต้องวิเคราะห์ และทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาการดูแลเก็บรักษาบุคลากรแล้วนำมากำหนดแผนงาน กลยุทธ์และวิธีการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญเสียพนักงานไปก่อนระยะเวลาที่สมควร ซึ่งนับเป็นการสูญเสียที่ไม่ควรเกิดขึ้นจากที่กล่าวไปแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจเลือกศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กร ดังนั้นองค์กรต้องปรับเปลี่ยน พัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยผลที่ได้จากการศึกษาขององค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อการธำรงรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและการชำระรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการชำระรักษาพนักงานของ บริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3 กรอบแนวความคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งของการทำงาน ที่ต่างกัน ที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและการชำระรักษาพนักงานในบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งของการทำงาน และศึกษา ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จ ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความก้าวหน้า และด้านที่ 2 ปัจจัย คำจูงใจ ได้แก่ ด้าน นโยบายการบริหาร ด้านค่าแรงงานและผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม และ การชำระรักษาพนักงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็น แบ่งออกเป็น พนักงานประจำรายเดือน และพนักงานพาร์ทไทม์รายวันและรายชั่วโมง เป็นจำนวน พนักงานฝ่ายปฏิบัติของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ที่ 209/1 อาคารเคทาวเวอร์ ชั้น 25 ถนน สุขุมวิท (อโศก) คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร 280 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2558 ถึง เดือนสิงหาคม 2559 โดยเริ่มส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บกลุ่มตัวอย่างในเดือน มิถุนายน 2559 ระยะเวลาในการวิจัย 10 เดือน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลที่ได้รับไปเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ พัฒนาคุณภาพให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด
2. สร้างกำลังใจและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรอันนำไปสู่การชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ให้คงอยู่กับองค์กร

3. เพื่อเป็นแนวทางกับผู้ที่สนใจกับผู้สนใจในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ให้คงอยู่กับองค์กร

1.7 ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. ตัวแปรอิสระเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการแต่งงาน อายุการทำงาน ระดับของการศึกษารายได้ต่อเดือน ตำแหน่งของการทำงาน

2. ตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ด้านแรงจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนโดยทฤษฎีสองปัจจัย

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามเกี่ยวกับการชำระรักษาพนักงานของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ให้คงอยู่กับองค์กรระยะเวลาการเก็บข้อมูล 5 เดือน ตั้งแต่ เดือน มกราคม- พฤษภาคม 2559

1.8 นิยามศัพท์

องค์กร หมายถึง บริษัท เอบีพี คาเฟ่ ประเทศไทย จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งตั้งอยู่ที่ 209/1 อาคารเคทาเวอร์ ชั้น 25 ถนนสุขุมวิท (อโศก) คลองเตยเหนือ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พนักงานของบริษัท เอบีพี จำกัด หมายถึง พนักงานงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสถานะการณ์ต่างๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกได้ 5 ประการ

1.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การมีโอกาสเรียนรู้ มีความตั้งใจเพื่อจะได้ทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง เพื่อได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ด้วยการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี มีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างบรรลุผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับการได้ปฏิบัติในสิ่งที่พึงพอใจด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง สามารถนำสิ่งใหม่เข้ามาประยุกต์ในการทำงานในปัจจุบันและใช้ความสามารถความคิดของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ปรกพร่องหน้าที่ที่ตัวเองทำอยู่ เมื่อเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้รับการเรียนรู้ใหม่ๆ การฝึกอบรม รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ให้เกิดทักษะใหม่ๆ พร้อมกับการเลื่อนตำแหน่งจากการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ส่วนประกอบต่างๆ ของพนักงานที่ศึกษาได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สภาพความเป็นอยู่ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน แบ่งออกได้ 5 ประการ

2.1 นโยบายการบริหาร หมายถึง กฎระเบียบที่บริษัทกำหนดเป็น Policy ให้พนักงานทุกระดับต้องปฏิบัติตาม

2.2 ค่าจ้างแรงงานแลผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทน และประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัท อาจจะเป็นรูปของค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงาน ในตำแหน่ง และสถานที่นั้นคงนาน ความมั่นคงในอาชีพ สายงานหรือ ความมั่นคงขององค์กร

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน หรือความสะดวกสบายในการทำงาน สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน รวมไปถึงบรรยากาศในห้องทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก

3. การธำรงรักษาของพนักงาน หมายถึง การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน หมายถึง กลยุทธ์ของการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อการผูกใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และยอมทำงานอยู่อย่างยาวนานกับองค์กรในระยะยาวหรือตลอดไป