

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จ ซึ่งมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารองค์กรเพราะหากขาดกำลังคนก็จะไม่มีตัวขับเคลื่อนปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลให้กระบวนการทำงานไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องหรืออาจทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งอาจมีผลกระทบก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร พนักงานในองค์กรจึงเปรียบเสมือน "ต้นทุน" ที่มีค่ามหาศาลขององค์กร (จิรภัทร อเนกวิถิ, 2557) ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องให้ความสำคัญในการดูแลรักษาพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่าเหมาะสมแก่องค์กรในระยะยาว รวมทั้งการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเกิดทักษะ ความรู้ความชำนาญที่จะสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานจะทำให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความภักดีที่มีต่อองค์กร ที่จะเป็นส่วนช่วยให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นาน เพราะแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นแรงผลักดัน ริเริ่มสร้างสรรค์ ทুমเท ส่งเสริมพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคลที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานไม่คิดที่จะลาออกและพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เกิดความตั้งใจพยายามที่จะปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลสำเร็จขององค์กร (ยูริโกะ สินทวิ, 2557)

การสร้างแรงจูงใจ การให้ความสนใจและสร้างเจตคติที่ดีส่วนบุคคลให้กับพนักงานทุกระดับ สิ่งสำคัญอันดับแรกคือการที่องค์กรต้องให้ความรัก ความจริงใจ รวมถึงสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจัดตำแหน่งหน้าที่งานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีจนนำไปสู่ความทุ่มเท และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ลดภาวะการลาออกของพนักงานได้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร (จิรภัทร อเนกวิถิ, 2557)

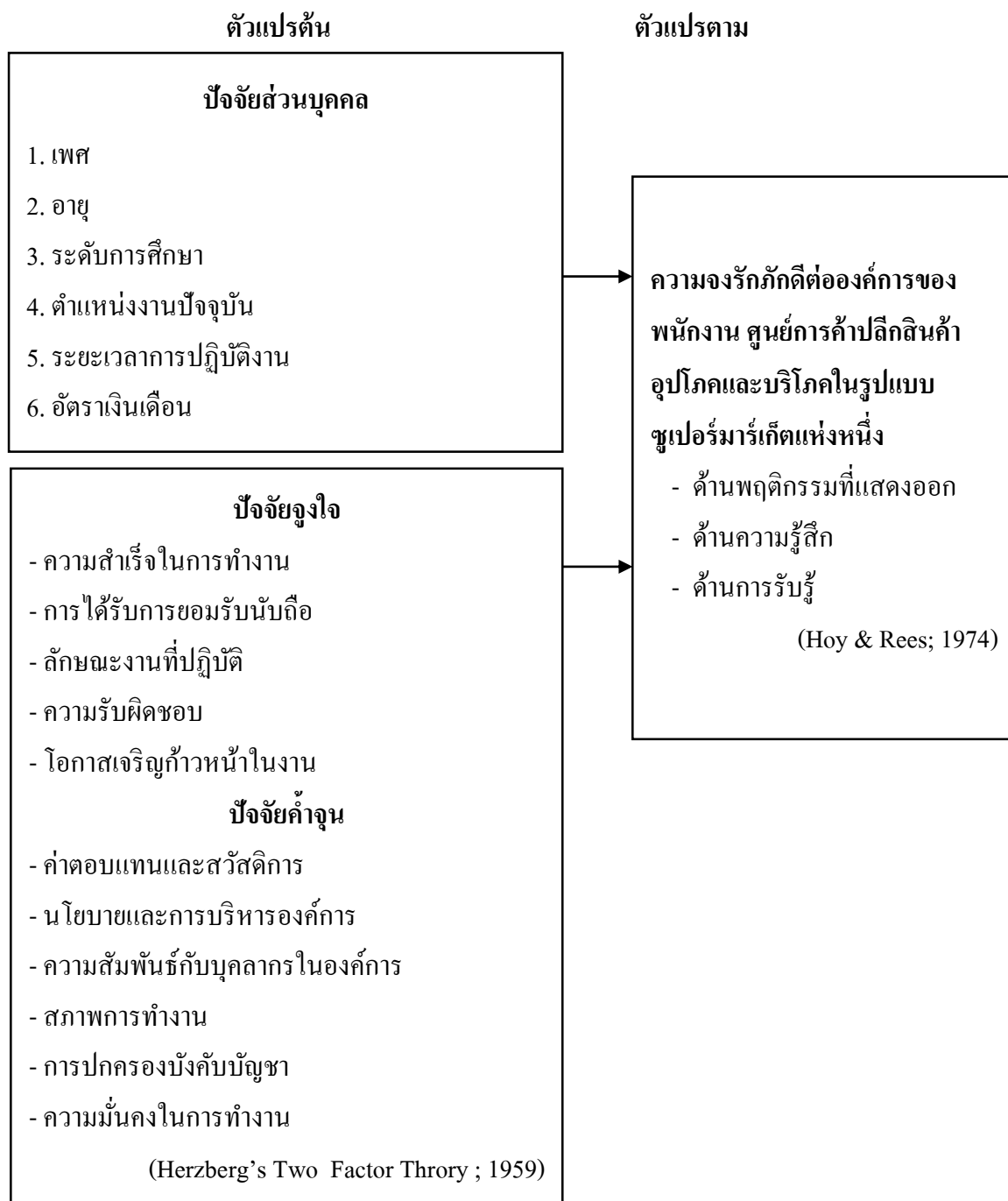
ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรและความจงรักภักดีของพนักงาน ส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคน จากแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานใน

องค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคคล ปรับปรุงพัฒนา สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนองค์กรให้ไปเป็น อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

### 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

#### 1.4 สมมุติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ในปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจ มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

#### 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาครั้งนี้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน)
2. ปัจจัยจูงใจ (ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน)
3. ปัจจัยค้ำจุน (ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารองค์การ ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกรู้ ด้านการรับรู้

**ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานของธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 11 สาขา มีพนักงาน 440 คน

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน กรกฎาคม 2561

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และ พัฒนารักษานุเคราะห์ในระบบการบริหารงานบุคคล เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการธำรงรักษานุเคราะห์ เสริมสร้าง ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์กร** หมายถึง ธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าอุปโภคและบริโภคในรูปแบบซูเปอร์มาร์เก็ต

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาวะต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** หมายถึง สิ่งจูงใจที่บุคลากรสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ทำให้รักและชอบในงานที่ได้ปฏิบัติทำให้ได้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

**ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)** หมายถึง การที่พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้น ประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายเป็นอย่างดี

**การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

**ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work it Self)** หมายถึง งานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ มีลักษณะงานที่น่าสนใจ อาจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่เป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้

**ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การจัดลำดับงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ ในการทำงาน of พนักงาน และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

**โอกาสเจริญก้าวหน้าในงาน (Advancement)** หมายถึง พนักงานได้รับโอกาส การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และได้รับโอกาสในการหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพ ตลอดจนการศึกษาต่อ ฝึกอบรม ติว

**ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)** หมายถึง เป็นองค์ประกอบที่บ่งชี้ให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

**ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Salary)** หมายถึง ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เช่น ค่าตอบแทนเงินเดือน รวมทั้งสวัสดิการ ผลประโยชน์เกี่ยวเนื่องต่างๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือน ขึ้นเงินเดือน และตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

**นโยบายและการบริหารองค์กร (Company Policy and Administration)** หมายถึง ความสามารถที่ผู้บังคับบัญชาขององค์กร ในการจัดการและการบริหารงาน จัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน รวมถึงสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายขององค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกำหนดนโยบาย และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

**สถานภาพในการทำงาน (Status)** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่รับผิดชอบ ตามโครงสร้างขององค์กร

**ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers)** หมายถึง ความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา ท่าทาง หรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

**ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในความมั่นคงของการทำงาน ตำแหน่งงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

**การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)** หมายถึง การปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของพนักงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรมในการดำเนินงานและการบริหารงาน

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition)** หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมขององค์กร สถานที่ทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อม แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุหรือเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสะดวกสบายในการทำงาน ครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนของพนักงานในองค์กร

**ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)** ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

**ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty)** หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร แสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพ รัก ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร หรือมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร สถานที่ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ มีความทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ

**ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)** หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่พนักงานปฏิบัติเพื่อแสดงออกถึงความเชื่อมั่น ความรัก ความซื่อสัตย์ที่มีต่อองค์กร เช่น ความไม่ยอมย้ายไปจากองค์กร ความต้องการย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

**ด้านความรู้สึก (Affective aspect)** หมายถึง การแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกของพนักงาน การเกิดความรักหรือความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานกับองค์กร เช่น ความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจ ความผูกพันกับองค์กร

**ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect)** หมายถึง การประมวลความรู้สึกนึกคิด เกิดเป็นความไว้วางใจ เชื่อมั่น เข้าใจองค์กร เกิดความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร