บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลายทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะนับตั้งแต่ประเทศไทยได้พบเจอกับสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในปี 2540 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือ HR ขององค์การทั้งหลาย การหันมาให้ความสนใจกับเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์การมีส่วนสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้หรือสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับคุณภาพและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์การอย่างไม่อาจปฏิเสธได้ ข้อเท็จจริงที่รับรู้กันก็คือ บุคลากรกลายเป็นทรัพยากรสำคัญส่วนหนึ่งขององค์การที่เป็นตัวกำหนดทั้งความสำเร็จ โอกาสในการเจริญเติบโต และความล้มเหลวขององค์การไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ในประเด็นเรื่องคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์การนี้ แต่ละองค์กรก็ประสบกับปัญหาในหลากหลายลักษณะ ทั้งในลักษณะของระดับความรู้ ความสามารถในการทำงาน และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมตลอดจนถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร ความสำคัญของปัญหาดังกล่าวนี้ ทำให้แทบทุกองค์การ ต่างใช้ความพยายามและทรัพยากรไม่น้อย ในการจัดการให้บุคลากรในองค์การ มีความมุ่งมั่น และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2552)

คงต้องยอมรับว่า เมื่อถึงยุคสมัยหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรต้องชะงักนั่นคือ “ความผูกพัน” หรือ “Engagement” ในองค์กรที่เริ่มลดลง ทั้งนั้นเพราะเรื่องความผูกพันเป็นตัวผสานความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์กร ที่กำลังเกิดช่องว่าง จนทำให้กระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอาจลดลง ขณะที่บางองค์กรกลับให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรมากกว่าการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรเสียอีก ซึ่งต่างจาก “เดล คาร์เนกี” บริษัทพัฒนาศักยภาพผู้นำระดับโลกที่เน้นความสำคัญกับปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เพื่อยุติวิกฤตแรงงานที่เกิดจากการเบื่องาน ผลเช่นนี้จึงทำให้ “ปรียกร มิมะพันธุ์” กรรมการผู้จัดการ เดล คาร์เนกี (ประเทศไทย) บอกว่า ปัญหาสำคัญที่องค์กรธุรกิจไทยควรหันมาให้ความใส่ใจมากที่สุดคือปัญหาความ สัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร “โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่าง Gen Y เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็น ไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย” “เห็นได้จากผลวิจัยล่าสุดของเดล คาร์เนกี พบว่า 71% ของพนักงานโดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กร และจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันทีเมื่อองค์กรยื่นข้อเสนอค่าตอบแทน

ที่มากกว่า เพียงแค่ 5% ในขณะที่มีเพียง 29% เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงานเมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า 20% ขึ้นไป ดังจะเห็นว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงแล้ว จะสามารถสร้างผลผลิตที่มากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำถึง 202%" (ปรียกร มิมะพันธุ์, 2556)

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจากบทความข้างต้นนั้น ได้ส่งผลกระทบเป็นอย่างมากต่อบริษัทฯ เพราะมีอัตราการลาออกจากในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาอย่างมาก ทำให้บริษัทต้องเสียเงินค่าฝึกอบรมพนักงานใหม่ ค่าสรรหาว่าจ้าง ซึ่งเกิดจากปัญหาที่ขาดแคลนบุคลากรในการทำงาน พนักงานในองค์การขาดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ขาดความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การ ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันในปี 2557 - 2558 นี้มีอัตราพนักงานลาออกสูงถึง 26 คน หรือคิดเฉลี่ยเป็น 7.92% ของพนักงานที่มีทั้งหมดในบริษัทคือ 328 คน

ดังนั้นในฐานะผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึง ปัญหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง ถือเป็นเรื่องที่สำคัญของการพัฒนาบุคคล ธำรงรักษาบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพราะจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาขับเคลื่อนองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงน่าสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทฯ เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนา ให้พนักงานในเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานในองค์การเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้พนักงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ นั่นเอง และเมื่อพนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ แล้ว จะสามารถช่วยกันขับเคลื่อนและพัฒนาองค์การให้ดำเนินธุรกิจไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ตำแหน่งงานปัจจุบัน
- รายได้ปัจจุบัน
- การศึกษา
- ระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจ (Motivating factor)

- ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ด้านการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor)

- ด้านเงินเดือน
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านสภาพการปฏิบัติงาน
- ด้านสถานภาพของวิชาชีพ
- ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
- ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

(Herzberg's dual factor theory)

ตัวแปรตาม

ความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

- ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- ด้านความรู้สึก
- ด้านการรับรู้

(Hoy & Rees; 1974: 274 - 275)

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ปัจจุบัน การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การของพนักงานบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการค้นคว้าอิสระไว้ดังนี้

<u>ขอบเขตด้านเนื้อหา</u>

ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงานด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว และความจงรักภักดีของพนักงานในองค์การ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความรู้สึก ด้านการรับรู้

<u>ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา</u>

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง ซึ่งจะแบ่งเป็น พนักงานในฝั่ง Back Office เป็นจำนวน 61 คน และในพนักงานฝั่ง Sale จำนวน 119 คน

<u>ขอบเขตด้านระยะเวลา</u>

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระ คือ เดือนมิถุนายน 2558

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. องค์การสามารถนำข้อมูลด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ได้นี้ไปใช้ในการพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรสำหรับองค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

2. ทำให้สามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความจงรักภักดีขององค์การ และเพื่อเป็นการวางแผน และเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารที่จะนำการศึกษาไปพัฒนาและวางแผนให้เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์การต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การ หมายถึง บริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ภายในบริษัทยาและเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสภาวะการณ์ต่างๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง พนักงานมี ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ในองค์การ

ลักษณะงาน หมายถึง พนักงานลงมือกระทำ หรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งกำหนดเวลาเป็นกิจวัตร หรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่าย หรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่า รวมทั้งสามารถทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

ความรับผิดชอบ หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานของพนักงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง พนักงานมีการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพของพนักงาน หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

เงินเดือน หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานของพนักงานในองค์การ เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูงขององค์การในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

นโยบายและการบริหาร หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาขององค์การมีความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่สถานที่ทำงานขององค์การมีสภาวะที่เหมาะสม สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์การ

สถานภาพของวิชาชีพ หมายถึง สถานภาพของพนักงานในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือสถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลวิชาชีพอื่นที่เป็นองค์ประกอบทำให้พนักงานรู้สึกต่องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในองค์การ

ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง การที่พนักงานเกิดสถานการณ์ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกดี หรือไม่ดีในช่วงเวลาที่ได้ทำงาน สภาพความเป็นอยู่ทางครอบครัว และส่วนตัวอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานในองค์การ

ความจงรักภักดี หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ หรือเจตคติต่อที่ดีต่อองค์การที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าพนักงานมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนองค์การ ที่พนักงานเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับองค์การในปัจจุบัน

ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก หมายถึง การที่พนักงานไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า หรือต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น

ด้านความรู้สึก หมายถึง พนักงานเกิดความรักหรือความพึงพอใจ ที่ได้ทำงานกับหัวหน้า

ด้านการรับรู้ หมายถึง การที่พนักงานเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้าความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกว่าหัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า