

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ ส่งผลให้องค์การธุรกิจทุกประเภท จำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงพร้อมกัน ไปด้วยกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการแข่งขันของโลก การเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง การรุกรานของผู้ประกอบการรายใหม่ การเติบโตของแรงงาน และงานที่ต้องใช้ความรู้เป็นฐานในการทำงาน ซึ่งทำให้องค์การธุรกิจทุกประเภทต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาในทุกรูปแบบ เพื่อให้ก้าวหน้าทันต่อการแข่งขัน และได้นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ เข้ามาควบคุม และปฏิบัติงานแทนบุคลากร เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และไม่ต้องจ่ายค่าจ้างแรงงานแต่ก็ไม่สามารถที่นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหล่านี้เข้ามาแทนบุคลากร ได้ทั้งหมด จึงถือได้ว่าการพัฒนาองค์การทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนา ดังที่ได้กล่าวไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2550 – 2554) ซึ่งยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และยึด “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการบริหาร และพัฒนาประเทศ โดยในยุทธศาสตร์การพัฒนาข้อที่ 5 คำนี้ถึงประเด็นในการเสริมสร้างคุณภาพคนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความอดทน มีความเพียร มีวินัย มีสติ ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท มีการพัฒนาปัญญา และความรู้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549 : 2-9)

นอกจากนี้การที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรใดให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นั้น “คน” ถือเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการวางแผนงานมีงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างมากมายเพียงใด มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด หากขาดคน หรือคนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือคนไม่เหมาะสมกับงาน การดำเนินงานนั้นก็ไมอาจ

ดำเนินให้บรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยดี แต่กลับยังทำให้เกิดความสิ้นเปลือง สูญเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น (สุภาพร พิศาลบุตร. 2542 : 1)

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ต่อเมื่อเขามีขวัญกำลังใจที่ดี ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม เพราะขวัญกำลังใจย่อมก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเสริมสร้างขวัญกำลังใจช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจ ศรัทธา เชื่อมมั่นต่อหน่วยงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความร่วมมือร่วมใจต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละ และรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ (วิลาวรรณ รพีพิศาล. 2550 : 270-271)

บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้า เพื่อรองรับตลาดที่อยู่ในสภาวะการด้อยเจริญเติบโต เปิดจำหน่ายสินค้าประเภท เครื่องสำอาง เสื้อผ้าบุรุษ เสื้อผ้าสตรี ชุดเด็ก เครื่องหนัง เครื่องประดับ เครื่องเขียน รองเท้า กีฬา อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า และมีศูนย์อาหารไว้รองรับลูกค้าและพนักงานของบริษัท ปัจจุบันได้มีการขยายห้างสรรพสินค้าเพื่อรองรับกับการเจริญเติบโตของจังหวัดร้อยเอ็ดไปพร้อม ๆ กับการรับมือกับคู่แข่งที่เข้ามามีบทบาททางการค้ามากขึ้นในจังหวัดร้อยเอ็ด บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรโดยเริ่มจากกิจกรรมพัฒนาองค์การ (Organization Development : OD) ที่มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานในการดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน โดยแบ่งออกเป็น สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการ และครอบคลุมการบริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ ราคาสินค้าที่ยุติธรรม เพื่อสามารถให้บริษัทแข่งขันกับคู่แข่งได้

บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด ยังพบปัญหาที่หลากหลายปัญหาที่สำคัญอันดับต้น ๆ คือ ปัญหาด้านแรงงานบุคลากร ไม่ว่าจะเป็น เรื่อง การลาออกของพนักงาน การขาดวินัยในการปฏิบัติงาน การกระทำที่ผิดข้อบังคับขององค์การ การสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การขาดแคลนแรงงาน เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวได้สร้างความสูญเสียให้แก่บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด ทั้งในด้านการลงทุนที่เพิ่มขึ้น เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก

ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน และสูญเสียเวลาซึ่งมีอาจประมาณค่าได้ นอกจากนี้ยังมีห้างสรรพสินค้าที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่มาก มีสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ทำให้บริษัทมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในแต่ละเดือนมากพอสมควร แต่ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าพนักงานของบริษัทฯ บางส่วนมีอายุการทำงานกับบริษัทฯ นานหลายปี (บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด. 2554: 35)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด โดยทำการศึกษาว่าพนักงานมีระดับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน ตลอดจนปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปพัฒนาองค์กร และนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานบุคลากรในองค์กร เป็นการช่วยลดความสูญเสียแก่ บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิจัย พนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ( Population ) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด จำนวน 154 คน (บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด. 2554 : 8)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ( Sample ) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด จำนวน 111 คน โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรตามสูตรของ ยามานะ (Yamane. 1973 : 727 )

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2555 – มกราคม พ.ศ. 2556

4. ขอบเขตด้านตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ

4.1 ตัวแปรอิสระ ( Independent Variables ) คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 71-79) ซึ่งประกอบด้วย ทั้งหมด 10 ด้าน ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4.1.2 ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

4.1.3 ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ

4.1.4 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

4.1.5 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4.1.6 ปัจจัยด้านเงินเดือน

4.1.7 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

4.1.8 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

4.1.9 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

4.1.10 ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา

## 4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ขวัญกำลังใจ ได้แก่

- 4.2.1 ด้านความผูกพันกับองค์กร
- 4.2.2 ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน
- 4.2.3 ด้านความสามัคคี

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง เครื่องชี้้นำพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด อันแสดงถึงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้ขวัญกำลังใจของ พนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดปลาซ่า จำกัด เพิ่มขึ้นหรือลดลง ซึ่งในการวิจัยฉบับนี้ได้กำหนดไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหางานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น
2. ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือ และการได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน
3. ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ขอบข่ายของงานที่ทำตรงกับ ความต้องการ ความถนัด ความรู้ความสามารถ ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ที่ท้าทาย สร้างสรรค์ และโอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ
4. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอด้วยความขยันหมั่นเพียร อดทน และมีอิสระโดยมุ่งหวังที่จะทำงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ประสบความสำเร็จ
5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องการศึกษาตลอดจน การประชุมทางวิชาการต่าง ๆ เพื่อนำเอาความรู้ที่ได้รับมาปฏิบัติงาน ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป
6. ปัจจัยด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ จากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งผลประโยชน์อื่น ๆ เช่น

ค่าเบี่ยงเบน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน

7. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารกำหนดไว้ อย่างครอบคลุมชัดเจน ในการควบคุมดูแลติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติดำเนินงานไปใน ทิศทางเดียวกัน นำมาใช้ในการดำเนินงานของบริษัทให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ การวางแผน การประสานงาน การสื่อสาร และการประเมินผลงาน

8. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด กับเพื่อนร่วมงานในบริษัทที่มีความ เข้าใจกัน และกันเป็นอย่างดี มีความสามัคคี และบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันท มิตร

9. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบภายนอกที่ ช่วยให้เกิดความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ที่ช่วยในการ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ได้แก่ บริเวณอาคารสำนักงานสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก บริเวณอาคารทำการมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวน และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ครบถ้วน

10. ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหาร มีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีภาวะความเป็นผู้นำที่ดี ใช้ ความรู้ความสามารถในการทำงานร่วมกับพนักงาน ของบริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด เพื่อให้ เกิดความร่วมมือร่วมใจที่จะทำให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมี ประสิทธิภาพ

ขวัญกำลังใจ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ร้อยเอ็ด พลาซ่า จำกัด แสดงออกทางสภาพจิตใจ อารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถวัดได้จากองค์ประกอบ ของขวัญกำลังใจ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความผูกพันกับองค์กร หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกของ พนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาซ่า จำกัด ที่มีต่อบริษัท ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน โดยมี พฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความศรัทธา ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และความภักดีต่อ บริษัท

2. ด้านเจตคติในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ทำที่ หรือแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ร้อยเอ็ดพลาสติก จำกัด ที่แสดงออกด้วยความกระตือรือร้น อยู่ตลอดเวลา มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมาย แสดงความคิดเห็นในทิศทางที่เห็นด้วย และสนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านความสามัคคี หมายถึง การรวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเสียสละ อดทน และเต็มใจ

บริษัท ร้อยเอ็ดพลาสติก จำกัด หมายถึง ห้างสรรพสินค้าที่ขายสินค้าประเภทบริโภค อุปโภค และซูเปอร์มาร์เก็ต ตั้งอยู่ที่ 17/1 ถนนเพลินจิต ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ร้อยเอ็ดพลาสติก จำกัด ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2554

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการปฏิบัติงาน และระดับขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัทร้อยเอ็ดพลาสติก จำกัด ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นข้อสนเทศสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน และนำไปปรับปรุงพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับนักวิชาการนำไปต่อยอดสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป