

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ในยุคของการแข่งขันทางการค้าที่ไร้พรมแดน แต่ละธุรกิจต่างก็ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตัวเองอยู่เสมอ เนื่องจากต้องต่อสู้กับคู่แข่งมากมายทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งนับวันจะยิ่งแข็งแกร่งมากขึ้น แม้ว่าการนำเอากลยุทธ์ทางธุรกิจหรือกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ จะเป็นวิธีการหนึ่งในการเอาชนะคู่แข่ง แต่ปัจจัยอย่างหนึ่งซึ่งมีส่วนสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จก็คือ คุณภาพของบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้นหลาย ๆ องค์กร โดยเฉพาะองค์กรขนาดใหญ่จึงมักให้ความสำคัญอย่างมากกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

บริษัท แกล็คโซสมิทไคลน์ เป็นหนึ่งในบริษัทข้ามชาติชั้นนำซึ่งเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดี บริษัทฯ ได้มีการขยายสาขาไปยังประเทศต่าง ๆ มากมาย รวมถึงประเทศไทย โดยสาขาในประเทศไทยมีการเข้ามาทำตลาดและจัดจำหน่ายภายใต้ชื่อ บริษัท แกล็คโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งแต่เข้ามาทำตลาดในประเทศไทย บริษัทฯ ประสบผลสำเร็จทางธุรกิจอย่างมาก สามารถสร้างยอดขายได้บรรลุตามเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ก็ด้วยความร่วมมือ ทুমะทำงานของพนักงานทุกฝ่าย

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบริษัทฯ จะสามารถบรรลุซึ่งเป้าหมายทางธุรกิจตามที่องค์กรกำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีอัตราการเติบโตต่อเนื่องทุกปี แต่ปัญหาสำคัญประการหนึ่งซึ่งบริษัทมักพบอยู่เสมอก็คือ ปัญหาด้านบุคลากร จากที่ผ่านมามีพบว่า พนักงานในทีมขายมีการโยกย้ายงานบ่อย มีอัตราการเข้าออกค่อนข้างสูง ส่วนหนึ่งเนื่องจากการซื้อตัวจากบริษัทอื่น ๆ ที่เป็นคู่แข่ง ส่งผลให้เกิดการสูญเสียต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานคนใหม่ ซึ่งพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยอาจจะทำให้คุณภาพการให้บริการด้อยลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการแข่งขันลดลงตามไปด้วย

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาปัจจัยเชิงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แกล็คโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ทราบถึงสิ่งจูงใจบุคลากรขององค์กรในการกระตุ้นให้บุคลากรใช้ความสามารถ ทักษะ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังทราบถึงปัญหาในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิทไคไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่จะชักจูงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา หรือ ปัจจัยจูงใจสุขอนามัย

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัท แก๊สโซลมิทไคไลน์ (ประเทศไทย)

จำกัด