

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบัน ธุรกิจต้องเผชิญกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งภายในและภายนอกองค์กร อีกทั้งการดำเนินงานยังเต็มไปด้วยการแข่งขันในทุกด้านทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การตลาด รวมไปถึงการควบคุมต้นทุนการผลิต และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งโอกาสหรืออุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร เพราะเป็นที่ยอมรับว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันพัฒนาและอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551) ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการธำรงรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ให้ทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยผลักดันให้บุคคลทำงานได้สำเร็จนั้นเริ่มมาจากแรงจูงใจ บุคคลที่มีการจูงใจจะมีพลังและความพยายามในการแสดงออกเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมาย หากผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน เขาก็จะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่องค์กร ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลหรือพนักงานในองค์กรขาดแรงจูงใจในการทำงาน เขาก็ทำงานอย่างไม่ตั้งใจ ไม่สามารถสร้างผลงานที่ดีออกมาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและอาจยังแสดงพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เช่น มาทำงานสายและขาดงาน เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการขาดแรงจูงใจของพนักงานในองค์กรเป็นเสมือนสิ่งที่ยกขัดขวางการเติบโตขององค์กรก็เป็นได้ จากการศึกษาของนักวิชาการรวมถึงการศึกษาความสำเร็จของนักบริหารได้ให้การสนับสนุนว่าผู้บริหารที่มีกลยุทธ์ในการจูงใจที่ดี จะทำให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มผลผลิตในการทำงานอีกเท่าตัว ช่วยลดอัตราการขาดงาน และ ลดอัตราการลาออกจากงานถึงร้อยละ 50 (ชมพูนุช ศรีพิงษ์, 2550 : 141) ดังนั้นผู้บริหารควรหากลยุทธ์ที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานของตนสามารถทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ หากพนักงานได้รับการจูงใจสูงจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปริมาณมากขึ้น

ซึ่งจะมีผลต่อผลิตภาพและกำไรขององค์กร และมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551 : 80)

บริษัท บู๊ตส์ รีเทล จำกัด เป็นบริษัทเครือข่ายร้านขายปลีกกลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงามจากประเทศอังกฤษ ปัจจุบันมีเครือข่ายร้านค้าปลีกประมาณ 3,000 แห่งใน 17 ประเทศทั่วโลก ส่วนบริษัท บู๊ตส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ได้เริ่มธุรกิจในประเทศไทยมาตั้งแต่ปี 2540 ปัจจุบันมีร้านในเครือข่ายรวมทั้งสิ้น 184 ร้าน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,437 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานที่สาขาจำนวน 1,299 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 90.4 ของพนักงานทั้งหมด (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บู๊ตส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด, ธันวาคม 2553) โดยมีการดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำอันดับหนึ่งด้านร้านค้าปลีกเพื่อสุขภาพและความงามที่มีสาขามากที่สุดในไทย (Boots History, 2553 : ออนไลน์) ตลอดระยะเวลา 13 ปีที่ผ่านมา บริษัทบู๊ตส์ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมาเป็นระยะให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและลดอัตราการลาออกของพนักงาน โดยในปี 2553 บริษัทมีเป้าหมายอัตราการลาออก (Turnover rate) ของพนักงาน คือ ร้อยละ 3.5

จากรายงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัท บู๊ตส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด เดือนเมษายน ถึงธันวาคม 2553 พบว่าอัตราการลาออกเฉลี่ยของพนักงานแบบเต็มเวลาในแต่ละเขตส่วนใหญ่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้บริษัทเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลต่อต้นทุนการดำเนินงานที่สูงขึ้นและเป็นผลทำให้เกิดปัญหาในการบริการลูกค้า โดยมีเพียงเขต 1 ที่มีอัตราการลาออกของพนักงานต่ำสุดและต่ำกว่าเป้าหมายบริษัทที่กำหนด

ดังนั้นการทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในเขต 1 จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานในเขตอื่นๆ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในงาน ทুমเทและปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตในการทำงาน ช่วยลดอัตราการขาดงานและลดอัตราการลาออกลงที่สุดในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบู๊ตส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด

ในเขต 1

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยงู่งในการทำงานของพนักงานบริษัทบู๊ทส์รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขต 1
2. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการปรับปรุงปัจจัยงู่งใจที่เกี่ยวข้องในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและช่วยให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์

ปัจจัยงู่งใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และปัจจัยงู่งใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและความรับผิดชอบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการเต็มเวลา ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินรางวัลพิเศษ เงินช่วยเหลือต่างๆ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการด้านชุดฟอร์ม

บริษัท บู๊ทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บริษัทเครือข่ายร้านขายปลีกกลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงามจากประเทศอังกฤษ เปิดบริการในประเทศไทยในนามร้านบู๊ทส์

เขต 1 หมายถึง ร้านบู๊ทส์ที่เปิดให้บริการอยู่ในจังหวัดดังต่อไปนี้ ได้แก่ เชียงราย 1 สาขา เชียงใหม่ 7 สาขา นครสวรรค์ 2 สาขา ลพบุรี 1 สาขา อุตรธานี 2 สาขา ขอนแก่น 3 สาขา หนองคาย 1 สาขา และ นครราชสีมา 1 สาขา รวม 18 สาขา