

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานของธุรกิจหรือองค์กรต่างๆในปัจจุบันต่างอยู่ภายใต้ภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและนับวันยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ในบรรดาธุรกิจต่างๆ ธุรกิจการให้บริการหรือธุรกิจที่ต้องให้การบริการร่วมด้วยถือว่าเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันสูงไม่น้อยกว่าธุรกิจอื่นๆ ธุรกิจการให้บริการนั้นต้องทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ธุรกิจจึงสามารถอยู่รอดและแข่งขันกับคู่แข่งอื่นได้ ดังนั้น “คุณภาพและมาตรฐาน” ของสินค้าและบริการ จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและก่อให้เกิดการยึดติดในสินค้าและบริการของลูกค้าหรือผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ซึ่งการสร้างคุณภาพการให้บริการที่ดีต้องอาศัยผู้ให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าซึ่งแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นด่านแรกที่จะสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า George (อ้างถึงในสุกัญญา อินตะโคด, 2550:22) พบว่าผู้ให้บริการที่มีความสุข ความคิดและอารมณ์ความรู้สึกของบุคคลนั้นจะเต็มเปี่ยมไปด้วยความพึงพอใจ สบายใจ มีความกระตือรือร้นและมีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

บริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจำหน่ายยา ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องสำอาง อุปกรณ์การแพทย์ ฯลฯ รวมถึงการให้บริการในด้านสุขภาพและความงามแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภคซึ่งจากภาวะดังกล่าวข้างต้นบริษัทฯ มีแผนที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อจะดึงศักยภาพของบุคลากรออกมาให้มากที่สุดทั้งนี้เพื่อพัฒนาและสร้างมาตรฐานและคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยให้ความสนใจในด้านความสุขในการทำงานของพนักงานเพราะมีความตระหนักดีว่าการทำให้พนักงานมีความสุขนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะการตลาดคือการสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภค ถ้าพนักงานขององค์กรไม่มีความสุขไม่มีความพึงพอใจแล้วพนักงานเหล่านั้นจะสร้างความสุขความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างไร นอกจากนี้บริษัทฯยังเห็นถึงประโยชน์อื่นๆที่ได้รับจากพนักงานที่มีความสุขในการทำงานเพราะพนักงานเหล่านั้นจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความรักและมีความผูกพันในงาน ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Diener (อ้างถึงในประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551:25) จากเหตุผลดังกล่าวทำให้องค์กรระลึกรู้ว่าองค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดความ

ในการทำงานและพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงาน เมื่อพนักงานได้เลือกความสุขแล้ว นั้นหมายถึงได้เลือกที่จะสร้างและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เพราะหากเกิดความสุขขึ้นในองค์กรแล้วผลที่จะตามมาคือองค์กรสามารถสร้างผลกำไรได้เพิ่มสูงขึ้น มีโอกาสเติบโตในธุรกิจ และก่อให้เกิดความผูกพันของคนในองค์กรที่จะสร้างพลังแห่งความสำเร็จให้เกิดขึ้นตามพันธกิจที่ได้สร้างร่วมกันขององค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นแผนการสร้างการเติบโตในระยะยาวขององค์กร

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและยินดีในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กร เกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปให้กับผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน

1.4 นิยามศัพท์

ความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน มีความ

สนุกกับงานที่กระทำ มีความภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนดีๆ รับรู้ว่างานที่ตนกระทำนั้นมี
ความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ รู้สึกสนุกและมี
ความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกว่าได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เฟิสต์แคร์ จำกัด ประกอบไป
ด้วย ระดับหัวหน้างาน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน เกสเซอร์ผู้จัดการ
สาขา ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายบริหารจัดการ หัวหน้าฝ่ายคลังสินค้าและ
หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ ส่วนในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานบัญชี พนักงานการตลาด พนักงานฝ่าย
คลังสินค้า พนักงานฝ่ายจัดซื้อ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
ผู้ช่วยเกสเซอร์และพนักงานขาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved