

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่ถดถอยในปัจจุบันส่งผลให้องค์กรธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าและมีศักยภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยสิ่งสำคัญที่หลายองค์กรเริ่มให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกก็คือ การบริหาร “ทรัพยากรบุคคล” เนื่องจากทรัพยากรบุคคลช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจ และฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันที่มีความยากลำบากให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี (การพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลยุทธ์การบริหารที่มักถูก (ผู้บริหาร) ลืม, 2552 : ออนไลน์)

จากความสำคัญของทรัพยากรบุคคลข้างต้นนั้น การที่องค์กรจะสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องรักษาและดูแลทรัพยากรบุคคลในองค์กรเป็นอย่างดี ไม่ใช่แต่เฉพาะในเรื่องของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และโบนัส เป็นต้น แต่องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนด้วย เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ถือเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานที่บริษัทได้กำหนดไว้ โดยจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ในสภาพแวดล้อมภายนอกไม่เป็นที่น่าพอใจก็ตาม

บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2495 นับเป็นผู้ผลิตคอนกรีตผสมเสร็จรายแรกของประเทศไทย ที่มีปณิธานที่จะพัฒนาวงการก่อสร้างไทย ด้วยความทุ่มเททรัพยากรต่างๆ ในการศึกษาและค้นคว้าโดยนำเทคโนโลยีทั้งในและต่างประเทศมาพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการจนเป็นที่มั่นใจของลูกค้าและยอมรับทั่วโลก จากการได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากลครบทุกระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องเป็นรายแรกของไทย ปัจจุบันมีพนักงานชายทั้งหมด 105 คนทั่วประเทศ (เพิ่มข้อมูลบริษัท ๑ เดือน พฤศจิกายน 2552 บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด)

อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ จำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของคอนกรีตที่ต้องผลิตให้มีมาตรฐาน มีคุณภาพสูง มีความหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีต้นทุนในการผลิตที่สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมได้ ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการที่ผู้ศึกษาได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรทำให้ทราบถึงปัญหาของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กร ที่สรุปได้ คือ พนักงานมีการแบ่งกลุ่ม ขาดอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง พนักงานแสดงความคิดเห็นได้ไม่เต็มที่ ขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานร่วมกันและขาดความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งปัญหาเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบต่อยอดขายคอนกรีตผสมเสร็จที่ลดต่ำลงเมื่อเทียบยอดขายในปี 2552 กับปี 2551 ที่ผ่านมาซึ่งเป็นยอดที่ลดลงอย่างมาก โดยเมื่อวิเคราะห์พบว่ามิสาเหตุจากหลายประการ เช่น ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยส่งผลให้ตลาดอุตสาหกรรมซีเมนต์ปี 2552 มียอดขายลดลงกว่า 10% (โยน“ปูนใหญ่” ชดใช้ คดีใบหุ้นปลอม, 2553 : ออนไลน์) ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้น ต้นทุนวัสดุก่อสร้างที่มีราคาสูงขึ้นและอีกหนึ่งสาเหตุสำคัญ คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขาย เนื่องจากยอดขายที่ลดน้อยลงทำให้พนักงานขายเกิดความเครียดและความกดดันในการทำงานมากขึ้นเพราะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยในธุรกิจอุตสาหกรรมคอนกรีตผสมเสร็จสิ่งที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างหนึ่งก็คือพนักงานขาย ทั้งนี้เพราะธุรกิจจะต้องอาศัยพนักงานขายในการขายผลิตภัณฑ์ ติดต่อกับลูกค้า แนะนำและจูงใจให้ลูกค้าเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้อย่างเหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้า พร้อมทั้งต้องเป็นผู้ให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะฉะนั้นพนักงานขายจึงมีความสำคัญเนื่องจากเป็นผู้สร้างรายได้และยอดขายให้กับองค์กร (พยัคฆ์ วุฒิรงค์, 2552 : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจากความจำเป็นดังกล่าวจะเห็นว่า “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย” มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้กับแผนงาน ให้สอดคล้องกับการสร้างแรงจูงใจกับพนักงานขายในองค์กร ได้อย่างเหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารสามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับเปลี่ยนการบริหารงานภายในองค์กร สามารถเลือกวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานขายและตอบสนองความต้องการของพนักงานขายในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดัน หรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงานเกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ ในการศึกษานี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเฮอร์ริค เฮิร์ซเบิร์ก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) และ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

พนักงานขาย หมายถึง เจ้าหน้าที่ประสานงานขายและผู้แทนขายในระดับปฏิบัติการบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด

บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายคอนกรีตผสมเสร็จ รู้จักกันในนาม CPAC บริษัทในเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์พื้นฐานที่ใช้ในโครงสร้างที่อยู่อาศัยและอาคาร ตลอดจนให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับความรู้ด้านคอนกรีตผสมเสร็จ