

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งขึ้นนั้น นอกจากเพื่อบริการประชาชนในกรณีที่เป็นองค์การของรัฐ หรือเพื่อแสวงหากำไรในกรณีที่เป็นองค์การของเอกชนแล้ว องค์การทุกประเภทจะต้องสร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้สังคม สนองตอบความต้องการของสมาชิก และเพื่อความเจริญเติบโตขององค์การด้วย ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือองค์การของเอกชน ส่วนประกอบส่วนที่สำคัญขององค์การที่สุดคือ “คน” ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละองค์การ นั้นเอง มิคเคิลมิสท์ และฮิทท์ (Middle mist and Hitt, 1988)

การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับองค์การ และการบริหารองค์การเป็นเรื่องยุ่งยากและสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะความต้องการของสมาชิกในองค์การหรือพนักงานลูกจ้าง ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจะบริหารงานให้สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปจึงต้องเข้าใจจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ให้ถ่องแท้ เมื่อ “คน” เป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุดขององค์การ ดังนั้น จึงสมควรที่จะทุ่มเทศึกษาเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตามหลักการมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร กล่าวคือ “สิ่งที่บุคคลคาดหวัง คือ องค์การจะให้ประโยชน์อะไรกับตนบ้าง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชาอุทิศตนและจงรักภักดีต่อองค์การ เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ขณะเดียวกันองค์กรก็มีหน้าที่ดูแลรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้กับองค์การ โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะองค์การและบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การจึงจะอยู่รอด” ในทางตรงกันข้าม “หากองค์การ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เขาก็จะลาออกไปทำงานที่อื่นหรือหากตัดสินใจอยู่ที่เดิมก็จะทำงานโดยไม่มี ความผูกพันต่อองค์การ หรือมีความผูกพันน้อยลง ปรัชญาการณณ์เช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ เพราะการเลือกอยู่ต่อไปจะทำให้สมาชิกไม่ทำงานหรือทำงานอย่างไม่เต็มที่ ผลที่ตามมาก็คือ การสูญเสียขององค์การในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนเงินเดือน หรือสวัสดิการต่างๆ และเสียเวลาในการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรใหม่ที่จะมาทำหน้าที่แทน ส่วน

ด้านบรรยากาศขององค์กร สมาชิกจะขาดความสัมพันธ์ ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และที่สำคัญก็คือ การสูญเสียเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้” ออสการ์ กรูซกีร์ (Oscar Grusky , 1966)

บริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด เป็นบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นมาเมื่อปีพ.ศ. 2552 โดยใช้ Brand CP Fresh Mart ในอดีตบริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด มีชื่อเดิม บริษัท อินเตอร์-คอนซูเมอร์ฟู้ดส์ จำกัด และต่อมา วันที่ 4 เมษายน 2545 มีการเปลี่ยนเป็น บริษัท วิฟูตผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ครั้งสุดท้ายเปลี่ยนเป็น บริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 ตั้งอยู่เลขที่ 256 ถนน ป่าตัน ตำบล ป่าตัน อำเภอ เมือง จังหวัด เชียงใหม่ บริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหารสัตว์ จำกัด เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมา ยาวนานและมีการจำหน่ายสินค้าที่แตกต่างกันเพื่อเป็นการขยายตลาดและจำหน่ายสินค้าให้ตรงกับ ความต้องการของผู้บริโภคและครอบคลุมทั้งตลาดอุปโภคบริโภคและตลาดอุตสาหกรรม CP Fresh Mart เป็นร้านค้าปลีกที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ อาหารสด อาหารปรุงสุกและอาหารพร้อม รับประทาน ภายใต้เครื่องหมายการค้า CP สินค้าในเครือ CP และสินค้าอื่นๆ ที่คัดสรรด้านคุณภาพ และมีความมุ่งมั่นในการเป็นศูนย์รวมสินค้าอาหารสด อาหารปรุงสุก และอาหารพร้อมรับประทาน ที่สด สะอาด ปลอดภัยและมีคุณภาพที่ดีภายใต้เครื่องหมายการค้า CP ซึ่งร้าน CP Fresh Mart เปิด ให้บริการในชุมชนต่างๆ ใกล้บ้านเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และราคายุติธรรม อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกสบายในการเดินทางให้ลูกค้าทำให้สามารถ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากในปัจจุบันมีช่องทางการจำหน่ายสินค้ามากมาย ในตลาด การค้าปลีก แต่ยังไม่มีการประกอบรายใดที่เน้นการพัฒนาร้าน จำหน่ายอาหารสดและ อาหารแปรรูปแบบค้าปลีก (Food Store) ของตลาดในประเทศ ซีพี เฟรชมาร์ท ยังเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมพัฒนาแนวคิด “ครัวของผู้บริโภคทั่วโลก” (Kitchen of the World) โดยการพัฒนาร้านค้า อาหารสด/อาหารแปรรูปในรูปแบบค้าปลีก โดยอาศัยศักยภาพที่มีอยู่มากมายในเครือซีพีเอฟและซีพี กรุ๊ป เป็นกำลังหลักในการสนับสนุนสินค้าคุณภาพที่มีอยู่ มากมายในความดูแลของบริษัทฯ ชัยยุทธ ธรรมสิริ กรรมการผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด (เก็บข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2554)

บริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด เป็นบริษัทที่เพิ่งเปิดทำการ แต่เนื่องด้วยเป็นบริษัท ในเครือของ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหารสัตว์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ มายาวนานและมีความมั่นคงในการทำงาน แต่มีการลาออกของพนักงานเป็นอัตราที่สูงมาก ชัยยุทธ ธรรมสิริ กรรมการผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด (เก็บข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2554) จึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานที่กำลัง

ปฏิบัติงานอยู่ในขณะนี้ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร ผลการศึกษาทั้งหมดจะสามารถนำไปเป็นแนวทางวิเคราะห์และวางแผนสำหรับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทต่อไป และจากการที่บริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง เพิ่งเปิดดำเนินธุรกิจได้ไม่นาน แต่แนวทางของการดำเนินการของธุรกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซีพีเอฟเทรดดิ้ง โดยผลการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใหม่ที่จะใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์กรอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด ในเขตภาคเหนือ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด ภาคเหนือ
2. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการบริหารงานต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และ ด้านภาวะผู้นำ โดยมีเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าร่วมกัน

พนักงานบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัดภาคเหนือ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัดภาคเหนือ

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัดภาคเหนือ