

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน¹ ดังมีการวิจัยค้นพบว่า การเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ นั้นสิ่งสำคัญที่มีถูกคำนึงอยู่เสมอคือ ค่าจ้าง และระบบการบริหาร และเมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และอื่น ๆ² ทุกปัจจัยที่กล่าวถึงมาแล้วนั้น พนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมาก³ ทั้งในระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร⁴ หากปัจจัยจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงาน ก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และอาจไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ได้จนต้องลาออกสถานประกอบการนั้นไป หากปัญหาจากปัจจัยจูงใจมีแก่พนักงานเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่าย

¹R. Wayne Mondy and Robert M. Noe III, *Human Resource Management* (5th ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1993), p. 322-323.

²อัคราพร ศรีภูษณาพรรณ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2539, หน้า บทคัดย่อ.

³กัญญาภรณ์ ศรีสุข, “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2542, หน้า บทคัดย่อ.

⁴พีระ อินทร โฉมพิศ, “สิ่งจูงใจสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จของบริษัทประกันชีวิต ศรีอยุธยา ซี เอ็ม จี”, การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2542, หน้า บทคัดย่อ.

บริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หรือคืออยู่เสมอ⁵

บริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล จำกัด เป็นบริษัทเครือข่ายร้านขายปลีกของผลิตภัณฑ์สุขภาพและความงามจากประเทศอังกฤษ ร้านในเครือข่ายของบริษัทมีตั้งแต่ระดับร้านขายยาในชุมชนจนถึงห้างสรรพสินค้าใจกลางเมือง ปัจจุบันมีร้านในเครือข่ายกว่า 1,300 ร้าน ส่วนบริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ได้เริ่มธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2540 มีร้านในเครือข่ายกระจายอยู่ในกรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก และภาคใต้ รวม 37 ร้าน ปัจจุบันบริษัทกำลังพิจารณาเปิดให้บริการอีกจำนวน 14 แห่ง ภายในเดือนมีนาคม 2543⁶

บริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด จำหน่ายผลิตภัณฑ์ 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) เวชภัณฑ์ยา 2) ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ ได้แก่ วิตามิน อาหารเสริม และอาหารพิเศษสำหรับผู้ป่วย 3) อาหารและเครื่องใช้สำหรับทารก 4) ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับความงาม ได้แก่ เครื่องสำอาง น้ำหอม ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว และ 5) ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เช่น การ์ดอวยพร ของขวัญ ของเล่น ฯลฯ

ธุรกิจของบริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากยอดขายในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถสร้างยอดขายได้ประมาณ 9 ล้านบาทต่อเดือน มีลูกค้าเข้าใช้บริการเดือนละ 3.3 หมื่นราย และยอดขายของแต่ละสาขามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดเวลา⁷

ผู้ศึกษาเห็นว่าหากทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและร่วมมือในการทำงานของพนักงานซึ่งจะส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

⁵ อัจฉราพร ศรีภูษณาพรหม, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง”, หน้า 223.

⁶ สัมภาษณ์ สุวิมล วาณิชวรานนท์ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ฟู๊ดส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด วันที่ 18 ตุลาคม 2542

⁷ เรื่องเดียวกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยงู้งในการทำงานของพนักงานบริษัทบู๊ทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ปัจจัยงู้งในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัท บู๊ทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University