

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรเป็นระบบทางสังคมที่เกิดจากการรวมตัวของมนุษย์ที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรประกอบด้วย โครงสร้าง เป้าหมาย การบริหารจัดการ สารสนเทศ และบุคคล โดยทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่นใด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการบริหารองค์การของรางวัลสุดยอดเยี่ยมแห่งประเทศไทย ปี 2556 ได้กล่าวไว้ว่า ความสุขต้องเริ่มจากภายในองค์กร หากองค์กรเปรียบเหมือนร่างกายคน พนักงานทุกคนก็คือ เซลล์เล็กๆที่ประกอบขึ้นเป็นร่างกาย พนักงานไม่ใช่ลูกจ้าง แต่เป็นหุ้นส่วน เพียงแต่เป็นหุ้นส่วนที่ลงแรง ผู้ถือหุ้นเป็นหุ้นส่วนที่ลงเงิน ดังนั้น พนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด (อรนุช อภิศักดิ์ศิริกุล, 2556: ออนไลน์) และเป็นทรัพยากรที่สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จ และยั่งยืนได้ ทั้งนี้ การที่องค์กรมีพนักงานที่รัก และผูกพันกับองค์กรนั้นมีข้อดีหลายประการ อาทิ พนักงานมีความต้องการที่จะทุ่มเททำงานหนักเพื่อองค์กรที่เขารัก เพื่อให้องค์กรมีผลผลิตและผลกำไรเพิ่มขึ้น และยังสามารถลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ด้วย

ทุกวันนี้้องค์การส่วนใหญ่มักจะพูดถึงเรื่องว่า “จะอย่างไรให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร และรู้สึกถึงความผูกพันกับการทำงานของตนเองมากกว่านี้” เนื่องจากมีข้อพิสูจน์และผลการวิจัยจากบริษัทที่ปรึกษาหลายแห่งที่ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ถ้าพนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกผูกพัน (Engagement) ต่อองค์กร ก็จะส่งผลกระทบต่อผลงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้าม ถ้าพนักงานรู้สึกแยะ และขาดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรและงานที่ทำ ผลก็คือผลงานจะแย่งเรื่อยๆ ซึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อผลงานขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ประคัลภ์ ปัทมพาลังกูร, 2556: ออนไลน์)

บริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด เป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายใต้ตราสินค้า รีบอคในประเทศไทยแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทรองเท้ากีฬา ถุงเท้า เสื้อผ้า กระเป๋า หมวก เป็นต้น บริษัทตั้งอยู่ เลขที่ 71 อาคาร เอส. เค. ชั้น 6 ถนนกรุงธนบุรี แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600 บริษัทไทยท้อปสปอร์ต จำกัด มีพนักงานจำนวน 175 คน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน พนักงานประจำสำนักงานและพนักงานจำหน่าย ในส่วนของพนักงานประจำสำนักงาน มีจำนวนทั้งหมด 55 คน แบ่งออกเป็น ฝ่ายสำนักผู้บริหาร จำนวน 3 คน ฝ่ายสายงานการเงินบัญชีและบริหาร

ทั่วไป จำนวน 1 คน ฝ่ายสนับสนุนงานขาย จำนวน 7 คน ฝ่ายคลังสินค้า จำนวน 14 คน ฝ่ายการเงิน บัญชีและบุคคลธุรการ จำนวน 12 คน ฝ่ายการตลาด จำนวน 2 คน ฝ่ายผลิตภัณฑ์ จำนวน 4 คน และ ฝ่ายสายงานขาย จำนวน 11 คน ในส่วนของพนักงานจำหน่าย มีทั้งหมดจำนวน 120 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และทำหน้าที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกในห้างสรรพสินค้าต่างๆ ทั่วประเทศไทย พนักงานจำหน่าย ผู้ซึ่งเป็นบุคคลที่ต้องมีความรู้ในแต่ละผลิตภัณฑ์รีบอก เพื่อที่จะสามารถสื่อสารให้ลูกค้า และจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทุกอย่างที่แสดงอยู่ในร้าน ถือว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างมากในการสร้างผลกำไรและการเติบโตให้แก่บริษัท บุคคลเหล่านี้เป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผลิตภัณฑ์รีบอกโดยตรง ซึ่งสามารถทำให้บริษัทรับรู้ถึงความต้องการและผลตอบรับของผลิตภัณฑ์รีบอก ถ้าหากบุคลากรเหล่านี้เกิดการลาออกบ่อยครั้ง จะส่งผลเสียต่อบริษัทเป็นอย่างมาก (พิณพจนานา สีนะวัต, 2556: สัมภาษณ์)

จากสถิติข้อมูลการเข้า-ออก พนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอก บริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด ตั้งแต่เดือนมกราคม 2555 - เดือนพฤษภาคม 2556 (พิณพจนานา สีนะวัต, 2556: สัมภาษณ์) ทำให้เห็นถึงปัญหาที่สำคัญของทางบริษัทที่ต้องเผชิญ คืออัตราการเข้าและลาออกของพนักงานจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 6 ของจำนวนพนักงานจำหน่ายทั้งหมด จำนวน 120 คน การที่บริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด มีการเข้า – ออกของพนักงานจำหน่ายบ่อยครั้ง ทำให้ก่อเกิดผลเสียแก่บริษัทเป็นอย่างมาก เพราะส่งผลให้การจำหน่ายสินค้าในแต่ละสาขาลดลง และเกิดผลกระทบต่อรายได้ของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งนี้การลาออกเป็นข้อมูลและตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงว่าองค์กรนั้นๆกำลังมีปัญหาเรื่องการธำรงรักษาพนักงาน เมื่อกล่าวถึงการธำรงรักษาพนักงาน เป็นบทบาทของผู้บริหารที่จะต้องทำ เพื่อให้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพได้อยู่ทำคุณประโยชน์ให้แก่องค์กรได้นานเท่าที่จะนานได้ จะเห็นได้ว่าการธำรงรักษาพนักงานมีคุณค่าเป็นพิเศษ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถและความชำนาญจัดเจนเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ ลดอัตราการเข้าออกงาน ทำให้ไม่ต้องมีภาระในการสอนงานพนักงานใหม่ เกิดทีมงานที่มั่นคงมีความรักความผูกพันและเข้าใจกัน พนักงานที่มีทักษะในงานสูงสามารถช่วยแบ่งเบาหน้าที่งานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้มากกว่าพนักงานที่อยู่ระหว่างการเรียนรู้ งาน ทำให้ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานหรือมีปัญหาบ่อยๆ เพราะพนักงานจะมีความชำนาญมากกว่าพนักงานเข้าใหม่ องค์กรจะเกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะมีพนักงานที่รู้งานเป็นงาน มีความชำนาญสามารถคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานใหม่ๆ ได้ ทำให้สามารถปลูกฝังทัศนคติที่ดีได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่ต้องเริ่มต้นนับหนึ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นผลให้สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ไม่เกิดความติดขัดหยุดชะงัก งานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง สร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานรักงานที่ทำและรักองค์กร เป็นการเตรียมกำลังคนสำหรับอนาคต ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เพราะมีพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญอยู่กับที่ที่มีความอบอุ่นมั่นคง (สมิต สัจฉกร, 2556: ออนไลน์)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษามีความเห็นว่ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท อีกทั้งบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด ยังไม่เคยมีการศึกษาความผูกพันของพนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอก ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกต่อบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกต่อบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกต่อบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด

1.3.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกต่อบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด

1.3.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาองค์กร

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันระหว่างพนักงานจำหน่าย ผู้ซึ่งที่มีหน้าที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอก กับบริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด เกี่ยวกับด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) เพื่อส่งผลให้องค์กรเกิดการเจริญเติบโต ยั่งยืน และก้าวหน้าอย่างมั่นคง

พนักงานจำหน่าย หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และทำหน้าที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอก ซึ่งอยู่ประจำสถานที่ที่จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รีบอกของบริษัทไทยท้อปสปอร์ต จำกัด เช่น ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ ร้านสปอร์ตแวร์ล และซูเปอร์สปอร์ต เป็นต้น

องค์การ หมายถึง บริษัท ไทยท้อปสปอร์ต จำกัด เป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ภายใต้
ตราสินค้า รีบอคในประเทศไทยแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 71 อาคาร เอส. เค. ชั้น 6 ถนนกรุงธนบุรี
แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved