

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

บุคลากรสามารถทำงานในสถานประกอบการอย่างได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานให้กับองค์กรได้เป็นเวลานานจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเหล่านั้น การเลือกเข้าไปทำงานในสถานประกอบการหนึ่งๆ นั้นสิ่งสำคัญที่มีถูกคำนึงถึงอยู่เสมอคือ ค่าจ้าง และระบบการบริหาร และเมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงถึงเพิ่มเติมคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และปัจจัยอื่นๆ พนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมากกับทุกปัจจัยที่กล่าวถึงทั้งในระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร ปัจจัยจูงใจที่ไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงานก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และอาจทำให้พนักงานไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้ หากปัจจัยจูงใจมีปัญหาต่อพนักงานมาก อาจส่งผลกระทบต่อความดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น แต่ควรให้ความสนใจโดยจัดให้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่างๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หรือคืออยู่เสมอ (พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

บริษัท เอก-ชัย คีสมิทีวิชั่น ซิสเทม จำกัด เป็นผู้ดำเนินการร้านค้าปลีกประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ในนามเทสโก้โลตัส ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพในการสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีนโยบายการควบคุมคุณภาพการบริการที่มีความเข้มงวด และครอบคลุมทั่วถึงทุกขั้นตอนการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับการรักษาคุณภาพของการดำเนินงานเป็นลำดับแรก ผู้บริหารและพนักงานทุกคนอุทิศตนและมีความมุ่งมั่นเพื่อการบรรลุสู่มาตรฐานคุณภาพการบริการ (บริษัทเอก-ชัย คีสมิทีวิชั่น ซิสเทม จำกัด, 2547)

เทสโก้โลตัส สาขาเชียงใหม่-คำเที่ยง มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 320 คน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 280 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 แม้ว่าบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน แต่ยังคงพบกับปัญหาอัตราการเข้า-ออกของพนักงานค่อนข้างสูง จากข้อมูลตั้งแต่เปิดดำเนินการของสาขา เชียงใหม่-คำเที่ยง ในปี พ.ศ 2545 มีอัตราการลาออกของพนักงานร้อยละ 27 ปี พ.ศ 2546 ร้อยละ 29 ปี พ.ศ 2547 (ตั้งแต่ 1 มกราคม - ตุลาคม 2547) ร้อยละ 31 (บริษัทเอก-ชัย คีสมิทีวิชั่น ซิสเทม จำกัด, 2547) ทำให้ เทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่ – คำเที่ยง

เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นและเป็นผลทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้า

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด โดยศึกษาเฉพาะเทสโก้ โลตัส สาขา เชียงใหม่ – คำเที่ยง ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งจะส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท เอก-ชัย ดิสทริ บิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด : กรณีศึกษาของเทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่ – คำเที่ยง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท บริษัท เอก-ชัย ดิสทริ บิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด : กรณีศึกษาของเทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่ – คำเที่ยง
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริ บิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด (เทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่ – คำเที่ยง)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

**พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานที่ทำงานระดับปฏิบัติการ ที่บริษัท เอก-ชัย ดิสทริ บิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด (ห้างเทสโก้ โลตัสสาขาเชียงใหม่-คำเที่ยง)

**บริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเต็ม จำกัด** หมายถึง ผู้ดำเนินการร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์ในนามเทสโก้โลตัส

ห้างเทสโก้ โลตัสสาขาเชียงใหม่-คำเที่ยง หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ประเภทซูเปอร์เซ็นเตอร์จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ตั้งอยู่เลขที่ 19 ถนนกาดคำเที่ยง ตำบลป่าตัน อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เป็นสาขาที่ 34 ในจำนวนทั้งหมด 49 สาขา (พฤศจิกายน 2548)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved