

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดรายได้เปรียบทางการแข่งขันดังกล่าว มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาเรื่อยมา ในอดีตองค์กรอาจได้เปรียบคู่แข่งเพราะสามารถสร้างเทคนิควิธีการผลิตสินค้าที่รวดเร็วกว่าคนอื่น หรือสามารถคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้มากกว่าคนอื่น หรือแม้กระทั่งการมีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งทุนได้หลากหลายกว่าคู่แข่งคนอื่นๆ แต่ปัจจัยที่ก่อให้เกิดรายได้เปรียบทางการแข่งขันดังกล่าวนี้ ในปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยธรรมดาที่องค์กรใดๆ ก็สามารถเข้าถึงได้ หรือแม้กระทั่งสามารถลอกเลียนแบบได้ จะมีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่ยังคงเป็นปัจจัยที่สร้างรายได้เปรียบให้กับองค์กรได้ นั่นคือปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นศูนย์กลางแห่งความรู้ ประสบการณ์ ที่มีมูลค่า มีลักษณะเฉพาะตัวขององค์กร และไม่มีใครสามารถลอกเลียนแบบได้ (ปิยวัฒน์ แก้วกัณฑ์รัตน์ 2550 : ออนไลน์)

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคของการแข่งขันในปัจจุบันนี้ แต่ละองค์กรจะต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมาก จากเดิมที่งานทางด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์มุ่งเป้าหมายไปที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้อยู่รอดและอยู่ได้ ปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขในองค์กร การสร้างให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานแล้ว ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานก็จะเกิดขึ้นเอง เนื่องจากเมื่อพนักงานรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำแล้ว พนักงานจะมีความสุขพินทุ์เมทาทำงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ คิดในการสร้างสรรค์เพิ่มมากขึ้น สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550 : 32) นอกจากนี้ พนักงานที่มีความสุขจะมีวิธีการจัดการกับอารมณ์ต่างๆ เพื่อสร้างสรรค์ความสุขและความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลไปสู่ลูกค้าที่จะได้รับความสุขนั้นๆ ไปด้วย ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างสมบูรณ์ ก่อให้เกิดรายได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างยั่งยืน (รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550 : 34)

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าไอทีชั้นนำหลากหลายยี่ห้อ อาทิเช่น ฮิวเลตต์-แพคการ์ด เอปสัน เบนคิว อัซซุสเทค ไอบีเอ็ม เลโนโว บราเดอร์ โอกิ เอ็นอีซี ดีลิงค์ ทรिकอม ชิสโก้ รวมถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น อะโดบี แมคอะฟี ไมโครซอฟท์ ซิแมนเทค เป็นต้น และมีศูนย์บริการทั้งก่อนและหลังการขาย รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการบำรุงดูแลรักษา ระบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า โดยบริษัทมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 333 คน มีสาขาในกรุงเทพฯ 2 สาขา คือ สำนักงานใหญ่ที่อาคารชาลยอสิสระทาวเวอร์ 2 และสาขาพันธุ์ทิพย์พลาซ่า และมีสาขาในต่างจังหวัดอีก 8 สาขา ซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาพิษณุโลก สาขาขอนแก่น สาขานครราชสีมา สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาภูเก็ต สาขาหาดใหญ่ และสาขาระยอง (บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด, 2552 : ออนไลน์)

บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนางาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่บุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน มีความพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังและความสามารถ ผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (ปัญญารัตน์ เจริญพานิช, 2552 : สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์

จำกัด

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเทมส์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเทมส์ จำกัด
3. นำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เดอะแวลลูซิสเทมส์ จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท

### 1.4 นิยามศัพท์

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

**พนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเทมส์ จำกัด** หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ รวมทั้งบุคลากรที่ทำสัญญาว่าจ้างเป็นรายปี ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัท เดอะแวลลูซิสเทมส์ จำกัด