

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่อยู่ภายในองค์กรและนอกองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญทุกหน่วยงานเท่ากัน หน่วยงานทรัพยากรบุคคล ถือว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่ง ทั้งนี้ในการที่จะบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายตรงตามนโยบายขององค์กร และปัจจัยในการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งก็คือปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง ดังนั้นหากในหน่วยงานหรือองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองให้ดีที่สุด ผลงานที่ออกมาก็จะประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญขององค์กรหรือหน่วยงาน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร การจัดการงานบุคคลที่ดีจะสามารถดึงดูด และบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานได้มากและยาวนานที่สุดที่หน่วยงานต้องการ ดังนั้นการบริหารงานบุคลากรจึงเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งต่อการบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กร ผู้นำหรือผู้บริหารจึงควรสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้อยู่เสมอ งานจึงจะสำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นสิ่งมีชีวิตที่ เป็นผู้ใช้ และควบคุมทรัพยากรอื่น ๆ ถ้าทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพ จะทำให้การใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เป็นไปอย่างคุ้มค่า การที่ผู้บังคับบัญชาจะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลจะต้องวิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะตัวหรือเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลว่า มีความต้องการและแรงจูงใจส่วนบุคคลอะไรบ้าง รวมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในที่ปฏิบัติงานทั้งกายภาพ และสังคมสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ประกอบกันเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลงานออกมานั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บุคลากรในหน่วยงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และจำเป็นยิ่งกว่าทรัพยากรอื่น ๆ แม้จะมีความพร้อมด้านงบประมาณ และด้านอื่น ๆ แต่ถ้าขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็ขาดประสิทธิผล ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องการผู้บังคับบัญชาที่ไม่เพียงแต่ต้องการให้งานสำเร็จเท่านั้น แต่ต้องการ

ผู้บังคับบัญชาที่มีวิธีการที่จะทำให้งานแล้วเสร็จในลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ และมีความสุขเป็นการส่วนตัวในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท คุราแพค จำกัด ว่าจะมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับใด เพื่อให้ผู้บริหารปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการธุรกิจขององค์กรใหม่ และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อนำพองค์การก้าวไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่คาดหวังไว้ในอนาคต ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จะมีระเบียบวินัย แล้วยังจำเป็นต้องมีการควบคุมและดูแล ใ้บุคคลปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ความสุขทางกายความสบายใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างมาเป็นตัวกำหนดหรือ เป็นพลังผลักดันใ้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพราะขวัญและกำลังใจที่ดีจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นพลังผลักดันในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลต่อผลผลิต และความสำเร็จของงาน จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่เสมอ เพราะถ้าการบำรุงขวัญและกำลังใจที่ดีจะทำให้มีการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่องค์การ จึงต้องมีการเสริมสร้างขวัญ และบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อรักษาเสถียรภาพของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงตามความต้องการ และการดำเนินงานเป็นไปตามทิศทางที่ตั้งเอาไว้ได้เต็มประสิทธิภาพ

การศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในองค์กรว่าอยู่ระดับใด เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการและปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดแก่พนักงาน เพราะขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานจะเป็นแรงจูงใจ เป็นการชักนำใ้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้สิ่งจูงใจเพื่อช่วยใ้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้ความร่วมมือและบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อจะหาแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือ ผู้ร่วมงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มประสิทธิภาพตาม กำลังสติปัญญา กำลังความสามารถในการปฏิบัติ และยังทำให้เกิด ความมีระเบียบวินัย ส่งผลใ้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งจะส่งผลใ้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี ย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล

## สมมติฐานของการวิจัย

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 190 คน ( ข้อมูล : แผนกบุคคล บริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ณ วันที่ 6 มกราคม 2557 ) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ( 1970, p. 608 ) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 127 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ( independent variables ) คือสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพ
- แผนก
- อายุงาน

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ( dependent variables ) คือขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

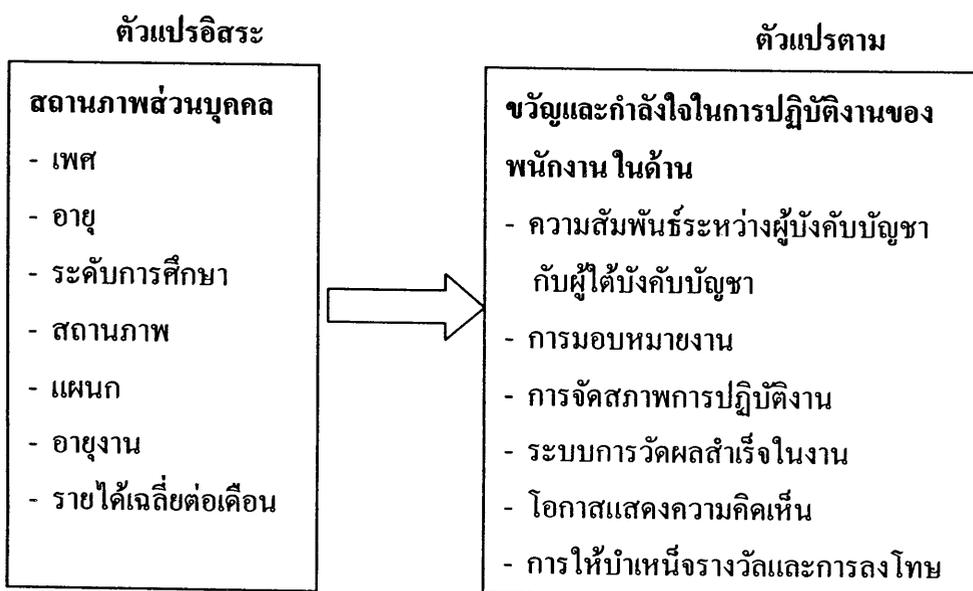
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
- การมอบหมายงาน
- การจัดสภาพการปฏิบัติงาน
- ระบบการวัดผลสำเร็จในงาน
- โอกาสแสดงความคิดเห็น
- การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ

### 3. ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างเดือน มกราคม 2557 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2557

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุราแพค จำกัด อำเภอ บางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ อุทัย หิรัญโต ( 2531 ) มา กำหนด เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นียมศัพท์เฉพาะ

**ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพจิตใจของพนักงานหรือความรู้สึกรักใคร่ที่มีต่อองค์กร หรืออารมณ์ของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ อาจจะแสดงออกมาในรูปของความกระตือรือร้นหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น

- **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา** หมายถึง ความต้องการให้ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจ และเห็นใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงานและปกครองผู้บังคับบัญชาด้วยเหตุผลและยังรวมตลอดทั้งด้านความยุติธรรมเที่ยงตรง

- **การมอบหมายงาน** หมายถึง การมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือ ผู้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับบุคคล เหมาะสมกับความถนัด เหมาะสมกับบุคลิกภาพ หรือความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานด้วยความพอใจ และมีความสุขกับงาน

- **การจัดสภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมที่สร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ รวมถึงแสงสว่าง การระบายอากาศสภาพที่ปราศจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ และรวมไปถึงอาคารสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาด สบาย และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

- **ระบบการวัดผลสำเร็จในงาน** หมายถึง การประเมินผลงานในการปฏิบัติงาน หรือ ความดีความชอบในการปฏิบัติงานในการที่จะให้สิ่งตอบแทน จากการประเมินผลงานในการปฏิบัติงานได้แก่ ระบบการเลื่อนตำแหน่งการเลื่อนขั้นเงินเดือน การสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

- **โอกาสแสดงความคิดเห็น** หมายถึง การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบริหาร แล้วนำไปหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และเกิดประโยชน์มากที่สุด

- **การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการส่งเสริมหรือสิ่งตอบแทน ในความดีความชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยได้รับในรูปแบบของเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และผลประโยชน์สิทธิต่าง ๆ การได้รับบำเหน็จความดี ซึ่งอาจจะเป็น

การได้รับการส่งเสริม ให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นตลอดจนการชมเชยให้รางวัลเป็นพิเศษ ส่วน  
ผู้ปฏิบัติงานที่ทำผิดวินัย หรือมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานควรมีการลงโทษตามควรแก่กรณี

- พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานประจำรายเดือน รายวันและรวมถึง  
พนักงานชั่วคราวที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา

- บริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา หมายถึง โรงงานที่ผลิต  
ขวดพลาสติก PET ( Poly Ethylene Terephthalate ) ที่ใช้สำหรับ บรรจุน้ำดื่ม น้ำปลา หรือ ที่เป็น  
ของเหลวทั่ว ๆ ไป

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบ ถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัท คูราแพค จำกัดอำเภอบางปะกง  
จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารในการวางแผน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจใน  
การปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท คูราแพค จำกัด อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ทำให้เกิด  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด
3. เพื่อใช้เป็นพื้นฐานการวิจัยเชิงลึกต่อไป