

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การประกอบขึ้นด้วยกลุ่มต่างๆในแต่ละกลุ่มประกอบขึ้นด้วยคนการจัดตั้งองค์การให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพซึ่งต้องมีทรัพยากรในการบริหารงานและทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการบริหารองค์การประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ (Material) และการจัดการ (Management) ทรัพยากรบุคคลนับว่าสำคัญยิ่งสำหรับองค์การทุกประเภทเนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้เงินวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ

ขวัญเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์การต่างๆเพราะการที่จะทำให้บุคคลมีความสนใจที่จะทำงานในองค์การนั้นองค์การที่เกี่ยวข้องจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการและการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือนั้นขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจตลอดจนปัจจัยต่างๆซึ่งนำไปสู่ขวัญและกำลังใจในการบริหารงานดังนั้นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความสามารถเต็มที่และสามารถทำกิจกรรมต่างๆให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้และหากผู้บริหารใช้การเสริมขวัญได้อย่างเหมาะสมถูกต้องวิธีนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมายกล่าวคือจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มความสนใจเต็มใจในการทำงานให้ผลงานเพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดผลดีทั้งตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้บริหารในองค์การนั้นตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมขวัญผลที่ได้รับคือความสนใจในการทำงานจะลดลงคนขาดงานและออกจากงานมากขึ้น^๑

นอกจากนั้นการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือธุรกิจเอกชนมีลักษณะเป็นการระดมทรัพยากรการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำใจเดียวกันและทำงานด้วยความพึงพอใจโดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึงวัตถุประสงค์อย่างแรงกล้ามีผู้กล่าวในการรับขวัญของทหารในกองทัพขึ้นอยู่กับแม่ทัพหากแม่ทัพยอมรับในสำคัญของขวัญการรบจะประสบชัยชนะได้ในที่สุดเพียงแต่การจัดหาอาวุธยุทโธปกรณ์ให้แก่กองทัพและการอบรมสั่งสอนให้ทหารมีความชำนาญในการรบเท่านั้นนับว่าเป็นการไม่เพียงพอ

^๑นภดลชนะโยธิน, การบริหารงานบุคคล,(ละเชิงเทรา: คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏ ฉะเชิงเทรา.2540), หน้า ๒.

ในการต่อสู้เอาชนะชนะข้าศึกกองทัพที่ดีจะต้องมีทหารที่กระตือรือร้นที่จะรบมีความตั้งใจที่จะทำการร่วมรบร่วมเป็นร่วมตายกับเพื่อนทหารทุกคนรวมทั้งแม่ทัพ^๒

เมื่อพนักงานในบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด มีความสำคัญเช่นนี้แล้วจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด นั้นจะต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคคลเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุดทราบนานเท่านั้นขวัญจึงเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์การต่างๆ เพราะการที่จะให้บุคคลมีความสนใจที่จะทำงานในองค์การนั้น องค์การที่เกี่ยวข้องจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้บุคคลที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด มีความรับผิดชอบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจตลอดจนปัจจัยต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ขวัญกำลังใจในการบริหารงานดังนั้นการส่งเสริมขวัญกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความสามารถเต็มที่ และสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้และหากผู้บริหารใช้การเสริมสร้างขวัญกำลังใจได้อย่างเหมาะสมถูกต้องวิธีจะก่อให้เกิดประโยชน์มากมายกล่าวคือจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มความสนใจเต็มใจในการทำงานให้ผลงานเพิ่มขึ้นซึ่งจะทำให้เกิดผลดีทั้งตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้บริหารในองค์การนั้นตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจผลที่ได้รับคือความสนใจในการทำงานของพนักงานจะลดลง พนักงานขาดงานและออกจากงานมากขึ้น^๓

การส่งเสริมให้พนักงานในองค์การมีขวัญกำลังใจดีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามบทบาทและความรับผิดชอบหากพนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดีแล้วจะช่วยให้พวกพนักงานเกิดความพึงพอใจเกิดความรักความศรัทธาเสียสละทุ่มเทกำลังกายกำลังใจและกำลังสติปัญญาเพื่อหาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้าขึ้นไป ในทางตรงกันข้ามหากปัจจัยดังกล่าวมีผลออกมาเชิงลบจะมีผลทำให้พนักงานมีการลาออกจากงานเกิดความเบื่อหน่ายมีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกันไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรมรวมถึงนโยบายของบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด หรืออาจจะทำไปแบบเสียไม่ได้ไม่มีความจริงใจในการทำงานขาดความสามัคคี หรือลาพักงานโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นสภาพขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัทเอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดำเนินการ

^๒ ประเสริฐแย้มกลิ่นฟุ้ง, การเลือกและกำหนดปัญหา, *ประมวลคำบรรยายหลักการวิจัยสังคมศาสตร์ ศูนย์การศึกษาและการฝึกอบรมทางวิจัยทางสังคมศาสตร์สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ*, (กรุงเทพฯ: บพธ, 2510), หน้า 38.

^๓ เอกสารรายงาน ประจำปี ๒๕๕๓, (อ้างเมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๔), หน้า ๒.

ในเรื่องการสร้างบ้านพักอาศัยและอาคารทุกประเภท ประวัติความเป็นมา บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดย

วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจทางด้านให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสระว่ายน้ำการออกแบบก่อสร้างสระว่ายน้ำภายในบ้านพักอาศัยและโครงการต่างๆโดยผู้ริเริ่มก่อตั้งทั้งหมดได้ทำงานร่วมกันต่างก็มีประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลายและมีความรู้ความชำนาญในการออกแบบก่อสร้างสระว่ายน้ำเป็นอย่างดี

ระยะเริ่มแรก: บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มต้นจากการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสระว่ายน้ำการดูแลสระว่ายน้ำเป็นหลักเริ่มจากไม่กึ่งงานจนขยายตัวออกมา

ระยะที่สอง: บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ขยายออกไปสู่งานออกแบบก่อสร้างสระว่ายน้ำในช่วงนี้บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ขยายงานและแยกออกเป็นฝ่าย

ระยะที่สาม: ในช่วงนี้บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ได้พยายามขยายงานด้านการให้บริการออกไปมากขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดรวมทั้งดำเนินการจัดตั้งเป็นบริษัทอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ.๒๕๔๙ เป็นต้นมาบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการงานคุณภาพด้านต่างๆดังนี้^๔

๑.งานออกแบบงานก่อสร้างและงานวางระบบสระว่ายน้ำ

๒. บริการออกแบบและงานก่อสร้างทุกประเภท

๓.บริการออกแบบภูมิสถาปัตย์

๔. บริการจัดการและดูแลสระว่ายน้ำ

บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด บริการด้านการออกแบบและก่อสร้างอาคารทุกประเภท บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด มีกลุ่มพนักงานระดับบริหารมืออาชีพทีมงานออกแบบและกลุ่มช่าง ก่อสร้างฝีมือดีที่สามารถรองรับการให้บริการปลูกสร้างบ้านและอาคารทุกประเภทนอกจากนั้น ทางบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ยังมีบริการด้านอื่นๆเพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าทั่วไปเช่นการออกแบบก่อสร้างอาคารบ้านพักอาศัยปรับปรุงและต่อเติมอาคารเดิม รวมถึงบริการให้คำปรึกษาเรื่องการสร้างบ้านพักอาศัยและอาคารทุกประเภทอีกด้วยบริการออกแบบภูมิสถาปัตย์ บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการทางด้านการจัดสวนออกแบบตกแต่งภูมิทัศน์โดยมีประสบการณ์ ด้านการทำงานภูมิสถาปัตย์มากมายเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดทางเราได้รับประกันผลงานอุปกรณ์สระว่ายน้ำ และติดตั้งอุปกรณ์สระว่ายน้ำทุกชนิดโดยทีมงานช่างผู้ชำนาญ

^๔เอกสารรายงาน ประจำปี ๒๕๕๓, (อ้างเมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๔), หน้า ๕.

- ๑) ด้านการบริหาร
- ๒) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- ๓) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
- ๔) ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- ๕) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล ประเทศไทย จำกัดซึ่งคาดว่าจะเป็ข้อมูลที่เหมาะสมในการที่จะนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขการบริหารที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุของระดับขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัดตกต่ำอันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีแรงจูงใจเพื่อเกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง ๕ ด้าน ได้แก่

- (๑) ด้านการบริหาร
- (๒) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- (๓) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
- (๔) ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- (๕) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

๑) ตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,สถานภาพ,ตำแหน่ง, ระยะเวลาปฏิบัติงาน

๒) ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เอ.พี.ฟูล(ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง ๕ ด้านได้แก่ ๑) ด้านการบริหาร ๒) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ๓) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ๔) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ๕) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ จำนวน ๒๕๐ คน^๕

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

บริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ ๑๐๐/๒ หมู่ ๗ หมู่บ้าน ศิริรินทร์ ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๕ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๕ รวม เป็นระยะเวลา ๙ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ ระดับของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด หรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางของการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด มีอะไรบ้าง

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ เพศของพนักงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี.ฟูล (ประเทศไทย) จำกัด

^๕อ้างแล้วหน้า ๕.

สมมติฐานที่ ๒ อายุของพนักงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี. พูล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ ๓ ระดับการศึกษาของพนักงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ ๔ สถานภาพของพนักงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ ๕ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ ๖ ระยะเวลาปฏิบัติงานพนักงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ ๗ รายได้ของพนักงานส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานบริษัท เอ.พี. พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ขวัญกำลังใจ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจและอารมณ์ที่กระทบต่อความตั้งใจในการทำงานซึ่งผลกระทบจะมีต่อตัวบุคคลวัตถุประสงค์ขององค์การและจะส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานองค์การต่างๆจำเป็นต้องให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แสดงออกทางพฤติกรรมหรือความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการบริหาร หมายถึง การบริหารจัดการของผู้บริหารบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีแบบแผนที่กำหนดอย่างชัดเจน

ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึงความเป็นกันเอง การมีสัมพันธภาพอันดีกับพนักงานภายในบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความช่วยเหลือ การแก้ปัญหาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวการให้คำปรึกษาต่อกัน ความเป็นมิตร ความจริงใจต่อกัน การยอมรับความสามารถของพนักงานภายในหน่วยงานและการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการที่มีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย การได้ทำงานในสิ่งที่ชอบ ความรู้สึกพอใจกับงานที่ได้ทำอยู่ในขณะนี้

ด้านความมั่นคงในการงาน หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้แก่โอกาสความก้าวหน้า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความยุติธรรมในบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด และความปลอดภัย

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึงเงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน รายได้ที่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้องหารายได้พิเศษ รายได้เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันมีความเหมาะสม

การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

พนักงาน บุคคลผู้ทำงานให้กับบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท หมายถึง บริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งดำเนินการธุรกิจทางด้านการออกแบบและการก่อสร้างทุกชนิด

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ระยะเวลา รายได้

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๗.๒ ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด

๑.๗.๔ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบริษัท เอ.พี.พูล (ประเทศไทย) จำกัด