

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ มีแนวโน้มต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจ ที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย จึงก่อให้เกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นอย่างมากมาย จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่แต่ละองค์กร จะต้องมีการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญในการสร้างผลผลิตให้กับองค์กร และโดยเฉพาะธุรกิจค้าปลีก

ในปัจจุบันเป็นธุรกิจหนึ่งที่ได้รับคามนิยมนอย่างมาก มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น องค์กรหลายๆ แห่งจึงมีการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขัน ซึ่งการดำเนินธุรกิจค้าปลีกจะต้องใช้การสรรหา และการคัดเลือกพนักงานประจำร้านค้า จึงจำเป็นต้องใช้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีความพร้อมที่จะทำงานในองค์กร และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารที่มุ่งเน้นรักษาและพัฒนาบุคลากรของบริษัท ดังนั้น บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจการ ร้านค้าอิมสะดวกภายใต้เครื่องหมายการค้า เซเว่น อีเลฟเว่น (7-Eleven) เป็นธุรกิจการให้บริการความสะดวกกับลูกค้า ในทุกชุมชน นั้นมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากซึ่งบุคลากรมีทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ส่วนหน้าร้านที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก และมีทั้งบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ส่วนที่ให้การสนับสนุนที่อยู่ประจำสำนักงานมีหน้าที่คอยสนับสนุนการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่หน้างานหรือสายร้านและมีหน้าที่ในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการขาย การบริการที่ดี การทำงานของพนักงานสายร้าน นับว่าเป็นงานที่หนักหน่วงงานหนึ่งเมื่อเทียบกับภาระหน้าที่ได้ปฏิบัติให้กับบริษัทเพราะถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างยอดขาย สร้างรายได้ให้กับบริษัท

ในปัจจุบันนี้การขยายตัวอย่างรวดเร็วการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของแหล่งชุมชน ที่อยู่อาศัย วิธีการดำรงชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบๆ ในการดำรงชีวิตนั้นล้วนส่งผลต่อการดำเนินการด้านร้านค้าปลีก และเซเว่น อีเลฟเว่น เองก็ได้รับผลจากการเติบโตของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้น และนโยบายการปรับขึ้นค่าแรงให้เป็น ๓๐๐ บาททั่วประเทศนั้น ปัจจุบันบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน)ได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่างๆ รวมถึงการขยายร้านสาขา โดยมีเป้าหมาย ๑๐,๐๐๐ สาขาภายในปี ๒๕๖๐ ซึ่งจะสอดคล้องกับการที่จะมีการรวมตัวกันของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC จากเป้าที่จะขยายสาขาอย่างไม่หยุดยั้งของบริษัท ก็ย่อมหวังเป็นอย่างยิ่งให้พนักงานที่มีอยู่ทำงานให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ ในการทำงานมากยิ่งขึ้น และด้วยเหตุดังกล่าว ย่อมทำให้การทำงานมีปัจจัยหลายๆ อย่างที่ส่งผลกระทบให้พนักงานมีไม่เพียงพอต่อร้านสาขาที่ขยายออกไป เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารงานจึงแบ่งการบริหารออกเป็นพื้นที่ โดยสำนักงาน บมจ.ซีพี ออลล์ นครสวรรค์ ควบคุมดูแล พื้นที่ทั้งหมด ๑๗ จังหวัด คือ ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี อ่างทอง

พระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท อุทัยธานี นครสวรรค์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ สุโขทัย กำแพงเพชร พิจิตร และตาก^๑

การสร้างแรงจูงใจ (Motivation Techniques) เป็นวิธีการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันหรือยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนแล้วแต่มุ่งที่จะแสวงหามาตรการในการนำเอาทรัพยากรมนุษย์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ เพราะการสร้างแรงจูงใจในการทำงานนี้จะป็นรางวัลที่มีคุณค่ามากที่สุดในด้านจิตใจของมนุษย์ทุกคน และสามารถกระทำสำเร็จโดยไม่มีขีดจำกัด ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสถานการณ์ใด กล่าวคือ คนเราเมื่อได้มาอยู่ร่วมกันหรือทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ก็สามารถนำเอาวิธีการจูงใจมาใช้ในการบริหารองค์การและบุคคลได้เสมอ รวมทั้งในชีวิตประจำวันของเราอีกด้วย ผลสำเร็จในด้านธุรกิจ และความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคคลก็ขึ้นอยู่กับการใช้เทคนิคในการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลในองค์การ จึงควรส่งเสริมและพยายามจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ นอกจากการสร้างแรงจูงใจจะมีประสิทธิผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน และผลผลิตขององค์การเป็นอย่างมากแล้ว ยังจะทำให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกตื่นตัวอยู่เสมอ และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ^๒

ในทางพระพุทธศาสนา หลักสังคหวัตถุ ๔ นี้ เป็นหลักคำสอนที่พระพุทธองค์วางไว้เพื่อเป็นแนวทางแก่การปฏิบัติต่อกันของสาวกให้เกิดความไมตรีต่อกันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของกันและกัน หลักสังคหวัตถุ ๔ การสงเคราะห์กันและกันเป็นหลักที่จำเป็นต่อสังคมที่อยู่ร่วมกันโดยเฉพาะ ทาน การให้สิ่งของแก่ผู้ร่วมงาน เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ซึ่งการให้กำลังใจแก่ผู้ร่วมงานมีหลายวิธี การใช้วาจาไพเราะ สุภาพอ่อนโยนก็เป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ร่วมงานเกิดความประทับใจ มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างมีความสุข การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การวางตนให้เสมอต้นเสมอปลายหรือการเอาตนเข้าไปเชื่อมประสานกับเพื่อนร่วมงานคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กร หลักธรรมนี้ยังไม่มีทฤษฎีสมัยใหม่ของใครมาล้มล้างได้จนเวลาล่วงมา ๒๖๐๐ ปีแล้ว อีกทั้งเป็นหลักธรรมที่สมควรแก่การนำมาใช้บูรณาการ กับการบริหารงานค้าปลีกเป็นอย่างดี

การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร เป็นเป้าหมายสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูง ย่อมส่งผลเสียต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งนี้เกิดปัญหาขึ้น คือ พนักงานลาออกเป็นจำนวนมาก พนักงานเข้าปฏิบัติงานไม่ตรงเวลา ปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพ (พนักงานในฝ่ายปฏิบัติการจังหวัด นครสวรรค์) เนื่องจากผู้บังคับบัญชาตัดสินใจไม่เด็ดขาด ไม่มีความเสมอภาค เพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรับฟังความคิด มักเอาแต่ความคิดของตนเป็นใหญ่ มีอคติกับลูกน้อง ควรสอบถามและคุยกันก่อนที่จะต่อว่า การประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนมักมีข้ออ้างที่

^๑นายจิระ นุชประเสริฐ, เรื่องการศึกษาความเครียดของพนักงานปฏิบัติการสายร้าน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในเขตมณฑลกลาง, เมื่อ มีนาคม ๒๕๕๘

^๒จันทนา เจนจัดทรัพย์, “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๘), หน้า ๒๓.

จะตัดสิทธิ์เพื่อไม่ให้ได้ขึ้นเงินเดือนเสมอ ไม่มีความเสมอภาคของผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติ

จากสภาพการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กร เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า จึงได้นำหลักสังคหวัตถุธรรมมา เพื่อศึกษาแนวคิดทฤษฎีและหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ. ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการจังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ การสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ มีอะไรบ้าง

๑.๔. ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “การสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จาก

พระไตรปิฎกคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ประการ^๓ คือ ๑) ทาน การให้ ๒) ปิยวาจา มีวาจาเป็นที่รัก ๓) สมานัตตตา วางตนสม่ำเสมอ ๔) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน आयงาน และเงินเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “การสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากพระไตรปิฎกคือหลักสังคหวัตถุ ๔ ประการ^๔ คือ ๑) ทาน การให้ ๒) ปิยวาจา มีวาจาเป็นที่รัก ๓) สมานัตตตา วางตนสม่ำเสมอ ๔) อตถจริยา การประพฤติประโยชน์

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ พนักงาน สายปฏิบัติการ ร้านสาขา เซเว่นอีเลฟเว่น ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑,๑๖๒ คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๘ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ในการศึกษาค้นคว้าได้ทำการศึกษา ร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขาในจังหวัดนครสวรรค์

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาค้นคว้าใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๕.๒ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๕.๓ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๕.๔ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

^๓ อย.จตกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

^๔ อย.จตกก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๕๑.

๑.๕.๕ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๕.๖ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีอายุงานในตำแหน่งมีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๕.๗ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับ “การสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นเหตุกระตุ้นให้อยากกระทำในสิ่งนั้นอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๑.๖.๒ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้บริการอยู่ในร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น ประจำสาขานั้นๆ

๑.๖.๓ พุทธบูรณาการ หมายถึง การนำหลักคำสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า มาประยุกต์ใช้ร่วมกับศาสตร์อื่นๆ อย่างกลมกลืน และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริงโดยนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาบูรณาการ ประกอบด้วย

๑. ทาน คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๆ ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภไม่เห็นแก่ตัว

๒. ปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เห็นประโยชน์เหมาะสำหรับกาลเทศะ

๓. อัตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพัตินสิ่งที่เห็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

๔. สมานัตตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่โลเล เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

๑.๖.๔ บมจ. ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง บริษัทที่ให้บริการด้านการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคตลอด ๒๔ ชั่วโมง คือ ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น ทุกสาขาในจังหวัดนครสวรรค์

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบว่าผลการเปรียบเทียบการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาการสร้างแรงจูงใจเชิงพุทธบูรณาการในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บมจ.ซีพี ออลล์ พื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดอื่นต่อไป