

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอันมาก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จะเห็นได้ว่าสังคมไทยรับเอาวัฒนธรรมตะวันตกมาใช้มากมายหลายอย่าง ซึ่งมีทั้งด้านที่ดีและด้านที่เห็นแก่วัตถุนิยม ทำให้สังคมไทยในปัจจุบันค่อนข้างจะสับสน และมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่ในสังคมค่อนข้างมาก จนน่าจะมีการทบทวนดูว่า เราควรจะพัฒนาตนเองไปในทิศทางใดจึงจะถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งในส่วนของการทำงานนั้น การดำเนินงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้นั้น มาจากปัจจัยหลายอย่างอาทิเช่น ปัจจัยทางด้านกำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ หรือแม้แต่นโยบายขององค์การ ซึ่งสิ่งที่สำคัญเบื้องต้นในการที่จะทำให้ องค์การบรรลุเป้าหมายได้ก็คือ การทำอย่างไรเพื่อที่จะใช้ปัจจัยเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ เพื่อให้สามารถจะดำเนินงานไปยังเป้าหมายที่วางไว้ได้ ปัจจัยที่สำคัญเบื้องต้นคือ “คนในองค์การ” เพราะการใช้ปัจจัยอื่น ๆ จะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถและศักยภาพในตัวบุคคล

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีหน้าที่คือ การเพิ่มความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น เช่นการจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการให้ความสนับสนุน ให้คำปรึกษา และวางแผนงาน เช่น การสร้างความพึงพอใจ สร้างแรงจูงใจ ขจัดปัญหาความขัดแย้ง สร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อให้บุคลากรมีความสุขมีความผูกพันมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่งผลให้สามารถทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลดีกับองค์การเองเป็นอย่างมาก โดยการพัฒนาตนเองของพนักงานในองค์การนั้น ต้องมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ หลายประการมาสนับสนุน ส่งเสริม หรือเอื้อต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านงาน นอกจากนี้การพัฒนาคนในองค์การยังต้องทำกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมทางการบริหารที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลานั่นเอง

บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีก ซึ่งเน้นรูปแบบของการให้บริการ อีกทั้งนโยบายของบริษัทคือการผลักดันองค์กรไปสู่ TQA (Thailand Quality Award : TQA) ซึ่งเป็นรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ดังนั้นการพัฒนาคณะของพนักงานในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งการพัฒนาคณะของพนักงานนั้น ต้องมีปัจจัยด้านต่าง ๆ หลาย ๆ ประการสนับสนุน ส่งเสริมและเอื้อต่อการพัฒนาคณะของพนักงาน โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรใดไม่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ให้แก่พนักงานภายในองค์กรแล้วนั้น ก็คงจะยากต่อการให้พนักงานมีการพัฒนาคณะ ซึ่งส่งผลให้องค์กรไม่มีการพัฒนา และองค์กรนั้นก็ย่อมไม่สามารถที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรตามที่คาดหวังไว้ได้ ดังนั้นบริษัทจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคณะหรือทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน และมีศักยภาพเพียงพอ เตรียมพร้อมกับการทุกสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้เสมอเพื่อให้บริษัทมีความอยู่รอด และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีแนวคิดว่าการพัฒนาคณะของพนักงาน บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กร จึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคณะ เพื่อที่จะนำเสนอเป็นข้อมูลสนับสนุน หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขหากพบว่ามีปัญหาในการพัฒนาคณะของพนักงาน และเป็นแนวทางในการบริหารงานแก่ผู้บริหารของบริษัทเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและทิศทางของบริษัท ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคณะของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาคณะ ของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย ด้านบรรยากาศองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงของหน่วยงานหรือส่งเสริมปัจจัยในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาตนเองของพนักงาน รวมไปถึงเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรของผู้บริหาร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 1,534 คน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ.2548

นิยามศัพท์

“การพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)” หมายถึง การศึกษา การเรียนรู้และการนำประสบการณ์ที่พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากการซักถามผู้รู้ จากคำปรึกษาหารือ ผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรม การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือวิธีการอื่น ๆ ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่สังกัดสายสำนักงานใหญ่ โดยยกเว้นพนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดสายปฏิบัติการสาขา ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทั่วประเทศ และพนักงานรายวันที่สังกัดสายปฏิบัติการในศูนย์กระจายสินค้า

“ปัจจัยด้านบุคคล” หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน หน่วยงานที่ตั้งกัก และตำแหน่ง

“เพศ” หมายถึง พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น เพศชายและเพศหญิง

“อายุ” หมายถึง อายุนับตามปีปฏิทินของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ไม่เกิน 25 ปี
2. 26 - 30 ปี
3. 31 - 35 ปี
4. 36 - 40 ปี
5. 41 ปีขึ้นไป

“ระดับการศึกษา” หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า
2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
3. ปริญญาตรี
4. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

“อายุงาน” หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เริ่มทำงานเป็นพนักงานจนถึงปัจจุบันนับเป็นปี ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 - 5 ปี
3. 6 - 10 ปี
4. 10 ปีขึ้นไป

“หน่วยงานที่สังกัด” หมายถึง หน่วยงานที่พนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ปฏิบัติงานอยู่จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งหมด 23 หน่วยงาน อันได้แก่ บริหารส่วนกลาง ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น, สำนักประสานรัฐกิจ, สำนักบริหารนโยบายธุรกิจ, โครงการร้านหนังสือ, สำนักบุคคลกลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย, โครงการ Catalog Order, สำนักประชาสัมพันธ์และกิจกรรมสังคม, สำนักวิศวกรรม, สำนักธุรกิจสัมพันธ์, สำนักทรัพยากรบุคคล, สำนัก Facility Management, สำนักบัญชีและการเงิน, สำนักการเงินและลงทุนสัมพันธ์, สำนักฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล, สำนักบริหารการตลาด, สำนักพัฒนาธุรกิจ, สำนักจัดซื้อ, สำนักเฟรนไชส์, สำนักปฏิบัติการกรุงเทพฯและปริมณฑล, สำนักปฏิบัติการมณฑล, สำนักวิจัยและพัฒนาการตลาด, สำนักพัฒนาและประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ และสำนักกระจายสินค้า

“ตำแหน่ง” หมายถึง ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่สำนักงาน
2. บัณฑิตบัญชา
3. บริหาร

“บรรยากาศองค์การ” หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอันเป็นผลมาจากการกระทำขององค์การ ซึ่งบุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) อาทิเช่น โครงสร้างการดำเนินงานขององค์การ การจัดแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การยอมรับในผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน การยกย่องชมเชย การให้การสนับสนุน การเอาใจใส่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน