

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์เศรษฐกิจโลกปัจจุบัน ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีแรงจูงใจในการทำงาน และมุ่งพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาถือเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถอยู่รอดท่ามกลางสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน การจะรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันและธำรงรักษาความมั่นคงขององค์กรหนึ่งองค์กรใดได้นั้น จำเป็นต้องธำรงรักษาและส่งเสริมพัฒนา “ทุนมนุษย์” (Human Capital) ที่เป็นคนเก่ง (Talent Employee) ไว้กับองค์กรให้ได้มากที่สุดและยาวนานที่สุด กลยุทธ์ดังกล่าวคือ หัวใจสำคัญของความสำเร็จ ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโตขององค์กร (อดิเรก ศรีประทักษ์, 2547) องค์กรทั้งหลาย จึงต่างพยายามที่จะเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เป็นคนเก่ง คนดี มีศักยภาพสูงให้มากขึ้น

ในการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ จึงมุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน และจะทำการอย่างไรในการเพิ่มพูนความสามารถของบุคลากร จากผลการประเมินได้แสดงให้เห็นว่าในองค์กรจะมีกลุ่มบุคลากรจำนวนหนึ่งที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความโดดเด่นแตกต่างจากบุคลากรอื่นทั่วไป ซึ่งกลุ่มบุคลากรเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นคนเก่งขององค์กร ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่สูง สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดดเด่นจากผู้ปฏิบัติงานคนอื่น (ฐิติพร ชมพุดำ, 2547)

ปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น การแย่งชิงบุคลากรระหว่างองค์กร หรือการลาออกจางาน เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นได้ หลายๆ องค์กรประสบความสำเร็จในการได้รับพนักงานที่มีคุณภาพ ศักยภาพ เข้ามาร่วมงาน ในขณะที่อีกหลายองค์กรประสบปัญหาในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร ซึ่งสิ่งที่ตามมาของการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถสูงให้กับองค์กรอื่นไม่ใช่เป็นเพียงการสูญเสียกำลังแรงงานขององค์กร แต่เป็นการสูญเสียความรู้ ทักษะ ความสามารถที่พนักงานเหล่านั้นมีอยู่ และอาจส่งผลโดยรวมต่อผลผลิตขององค์กร ซึ่งหมายถึง

องค์การจะสูญเสียความสามารถในการแข่งขันกับองค์การต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพนักงานเหล่านั้นได้ย้ายเพื่อไปทำงานให้กับองค์การคู่แข่ง (วาสิตา ฤทธิบำรุง, 2549)

การสูญเสียบุคลากรอันมีค่าขององค์การ นอกเหนือจากการแข่งขันสรรหาคนที่มีความสามารถของแต่ละองค์การแล้ว ความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานเป็นอีกสาเหตุหนึ่งของการสูญเสียกำลังคนไป ตามที่มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการลาออกของพนักงาน ได้ผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับการลาออกจากองค์การ อาทิ คาทรี (Khatri, 1999, Online) พบว่า ในธุรกิจขายปลีก ความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านตัวงาน

โดล และสโครเดอร์ (Dole, Schroeder, 2001, Online) พบว่ามีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างเห็นได้ชัด ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออกจากองค์การ ของเจ้าหน้าที่บัญชี เช่นเดียวกันกับ ที่ สเตสเซน และคาเมรอน (Stassen and Cameron, 2003, Online) พบการลดลงของความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการปรับปรุงโครงสร้าง และลดขนาดโครงสร้างองค์การลง ในทางตรงกันข้ามความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การของพยาบาลกลับเพิ่มสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยเรื่องความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) ของ สตอลท์ซ (Stoltz, 1997) ในองค์การต่างๆ พบว่าคนที่มีความสูง AQ จะมีความสุขจากผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น จากความคิดสร้างสรรค์ จากสุขภาพ ความไม่ทอดทิ้ง ความยืดหยุ่น และความมีชีวิตชีวา มากกว่าผู้ที่มี AQ อยู่ในระดับที่ต่ำ การที่พนักงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ สามารถเผชิญปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้น พนักงานย่อมปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ทั้งนี้ สตอลท์ซ (Stoltz, 1997) พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของ AQ มีอยู่ด้วยกัน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ (Reach) และมิติด้านความอดทน (Endurance) เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคขึ้น บุคคลที่มี AQ อยู่ในระดับที่สูง จะรับรู้ได้ว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ (มิติด้านการควบคุม : Control) โดยจะรับผิดชอบนำปัญหานั้นมาเป็นของตนเองเพื่อที่จะคลี่คลายได้ดีขึ้น (มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ : Origin and Ownership) รวมทั้งรับรู้ว่าจะไม่ขยายตัวจากเดิม และอีกไม่นานก็จะผ่านพ้นไปได้ (มิติด้านผลกระทบ : Reach และมิติด้านความอดทน : Endurance) ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากบุคคลมีระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในระดับที่สูง ย่อมมีแนวโน้มที่จะควบคุม

ตนเองให้ข้ามพ้นจากอุปสรรคต่างๆ รับรู้ถึงอุปสรรคและปัญหาเป็นความท้าทายที่สามารถจัดการได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มการลาออกจากองค์การ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้ว่ามีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันอย่างไร ภายใต้สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยศึกษาเฉพาะกรณี ธุรกิจขายอาหารกึ่ง และธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำจืด กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร(สัตว์น้ำ) เครือเจริญโภคภัณฑ์ องค์การที่ให้ความสำคัญกับการสร้างและบำรุงรักษา “ทุนมนุษย์” (Human Capital) เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการรักษานักงาน (Employee Retention) ซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าให้อยู่กับองค์การ เพื่อความสำเร็จ ความก้าวหน้า และความเจริญเติบโตขององค์การต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
2. ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน
3. ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน
4. สร้างสมการทำงานแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มการลาออกจากองค์การ ของพนักงาน ในสายงานขาย เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับบังคับบัญชา และบริหารชั้นต้น ในธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร (สัตว์น้ำ) เครือเจริญโภคภัณฑ์
2. ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก รวบรวม หงษ์กิตติยานนท์ (2548) ที่เคยใช้ในการวิจัย เรื่อง เซาว์นอารมณ์ ความสามารถในการ

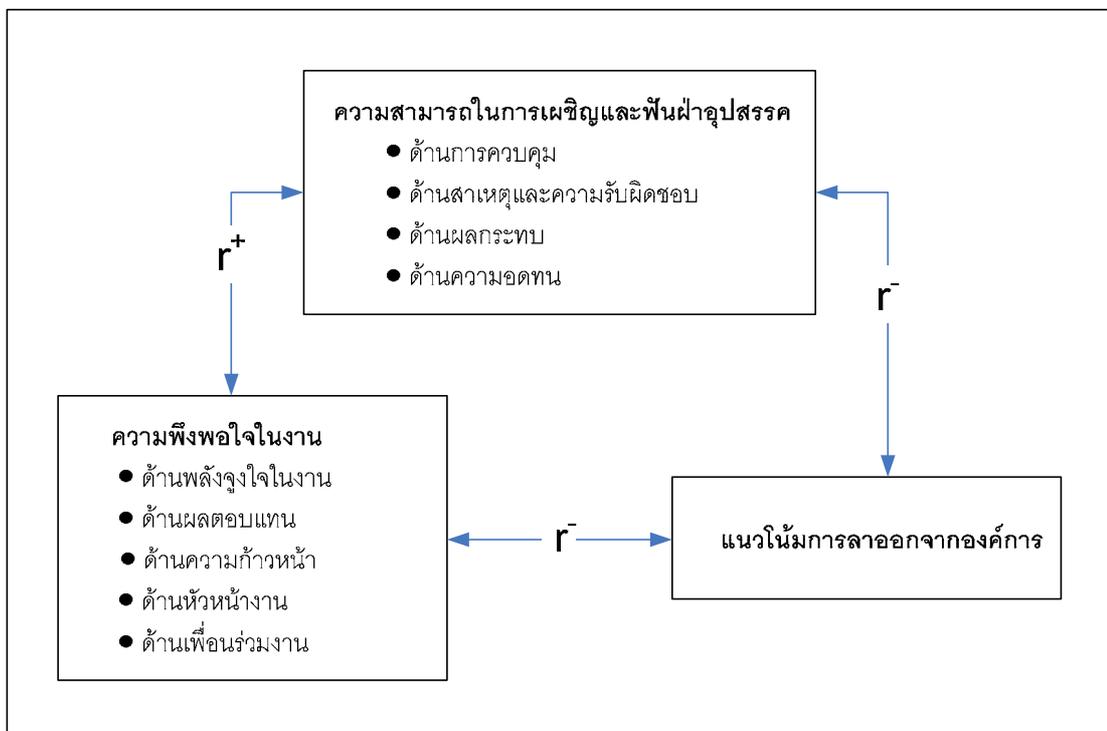
การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการรับรู้รูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 4 มิติ คือ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ (Reach) และมิติด้านความอดทน (Endurance)

3. ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยใช้มาตรวัดความพึงพอใจ ที่ปรับปรุงและพัฒนา โดย ชาวลีรัฐ เหล่าขุนพัฒน์ (2548) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) ด้านผลตอบแทน (Compensation) ด้านความก้าวหน้า (Promotion) ด้านหัวหน้างาน (Supervision) และด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers)

4. แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาโดย เบญจพร ธีระรักษ์ (2547)

ภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความพึงพอใจในงาน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงบทบาทของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน
4. สามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการรักษาพนักงาน (Employee Retention)
5. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มการลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ (Reach) และมิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านการควบคุม (Control) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านผลกระทบ (Reach) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคใน มิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมุติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ได้แก่ มิติด้านการควบคุม (Control) มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มิติด้านผลกระทบ

(Reach) และมีติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคใน มิติด้านการควบคุม (Control) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคใน มิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคใน มิติด้านผลกระทบ (Reach) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 2.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคใน มิติด้านความอดทน (Endurance) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) ด้านผลตอบแทน (Compensation) ด้านความก้าวหน้า (Promotion) ด้านหัวหน้างาน (Supervision) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 3.1 ความพึงพอใจในงานด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3.2 ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน (Compensation) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3.3 ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า (Promotion) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3.4 ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน (Supervision) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 3.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers) มีความสัมพันธ์ทางลบกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ

สมมุติฐานที่ 4 มีองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน อย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของพนักงาน

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความอดทน ความเพียรของบุคคลที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค และความสามารถในการจัดการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นๆ ตามกรอบแนวคิดของสโตลซ์ (Stoltz)(วรวรรณ หงส์กิตติยานนท์, 2548) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถฟื้นฝ่าอุปสรรค หรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากไปได้
2. ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุของปัญหา และปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรค โดยการพิจารณาประสบการณ์ของตนเองก่อน เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่เคยผิดพลาดในอดีต และนำมาปรับปรุงแก้ไข
3. ด้านผลกระทบ (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหาหรืออุปสรรค ความยุ่งยากที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด
4. ด้านความอดทน (Endurance) หมายถึง การรับรู้ความคงอยู่ของอุปสรรค และความสามารถในการจัดการกับความยืดหยุ่นของปัญหา และความพยายามที่จะขจัดปัญหาให้หมดไป

แนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะลาออกจากการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ซึ่งเกิดขึ้นโดยความสมัครใจของพนักงาน แต่ยังไม่มีการตัดสินใจลาออกอย่างเด็ดขาด ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต (ภราดี บุตรศักดิ์ศรี, 2540)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอาจจะได้รับจากองค์กรโดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่นๆ ในองค์กร (ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจในงานด้านพลังใจในงาน (Empowerment in work) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการได้รับพลังใจในตัวเองที่ปฏิบัติ
2. ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทน (Compensation) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน
3. ความพึงพอใจในงานด้านความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง ความพึงพอใจ

ต่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. ความพึงพอใจในงานด้านหัวหน้างาน (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้าโดยตรงในงาน

5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Coworkers) หมายถึง ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านการทำงานและในด้านทางสังคม

กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร(สัตว์น้ำ) หมายถึง กลุ่มธุรกิจในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์น้ำ ประกอบไปด้วย สายธุรกิจอาหารสัตว์น้ำ สายธุรกิจแปรรูปสัตว์น้ำ และด้านวิจัยและพัฒนาสัตว์น้ำ

ธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำ หมายถึง ธุรกิจหนึ่ง ในสายธุรกิจอาหารสัตว์น้ำ ที่ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการตลาด การขาย และการส่งเสริมการขายอาหารสัตว์น้ำ โดยแบ่งออกเป็น 2 ธุรกิจหลักได้แก่ ธุรกิจขายอาหารกุ้ง และธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำจืด

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัด ธุรกิจขายอาหารสัตว์น้ำ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมและอาหาร (สัตว์น้ำ) เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับบริหารขั้นต้น หมายถึง ผู้จัดการฝ่าย

ระดับบังคับบัญชา หมายถึง ผู้จัดการแผนก

ระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึงความถึงเฉพาะ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน