

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมระยะที่ 9 (2545-2549) ธุรกิจการค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ได้รับค่านิยมจากคนไทยเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากปริมาณร้านสะดวกซื้อที่มากขึ้น และกระจายไปทั่วภูมิภาคของประเทศไทยทำให้นักลงทุนหันมาทำธุรกิจนี้มากขึ้น จะเห็นได้จากมีธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อเกิดขึ้นมากมาย เช่น 7-อีโพลี มาร์ต 108 Shop โลตัสเอ็กเพรส เป็นต้น จากที่มีคู่แข่งมากขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรง แต่ละบริษัทมีกลยุทธ์มากมายเพื่อสร้างความแตกต่าง และสร้างแรงดึงดูดใจให้ลูกค้าได้เข้ามาใช้บริการจากร้านของตน ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาสินค้า รายการ Promotion การให้บริการ ซึ่งการให้การบริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินการธุรกิจการค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ซึ่งพนักงานที่ให้บริการในร้าน เปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทที่ทำหน้าที่ให้การบริการ และสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงต้องสรรหา และพัฒนาให้บุคลากรในร้านมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่สามารถทำงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรหรือหน่วยงานของตนให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ แต่สิ่งที่สำคัญไปกว่านั้นคือการธำรงรักษามูลค่าที่บริษัทได้สรรหา และคัดเลือกจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด

บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจด้านการค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ เปิดบริการ 24 ชั่วโมง นับแต่ เซเว่นอีเลฟเว่นร้านแรกในประเทศไทยได้เปิดบริการเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2532 เป็นต้นมา จนถึงเดือนมกราคม 2550 ได้เปิดบริการมากกว่า 3,700 สาขา ด้วยความสามารถในการขยายสาขาได้รวดเร็วร้านเซเว่นอีเลฟเว่นไม่เคยหยุดนิ่งในการพัฒนาเทคโนโลยี และกระบวนการจัดการที่เป็นประโยชน์ในระบบบริหารงาน และมุ่งพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้สิ่งที่เซเว่นอีเลฟเว่นให้ความสำคัญตลอดมาก็คือ การพัฒนาบุคลากรของบริษัท ดังคำกล่าวของคุณก้องศักดิ์ ไชยรัชมิศศักดิ์ (2543, หน้า 1-5) ประธานกรรมการบริหาร กล่าวว่า “เราตระหนักดีว่า วัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กรเกิดขึ้นจากบุคลากรที่ร่วมมือร่วมใจกันพัฒนาความคิด และจิตวิญญาณ รวมทั้งมุ่งมั่นทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ อันจะก่อให้เกิดพลังสูงสุดที่จะผลักดันให้องค์กรก้าวไปอย่างมั่นคง”

และศักยภาพในการขยายสาขาอย่างรวดเร็ว ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจึงเป็นองค์กรหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในธุรกิจการค้าปลีก แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจเป็นเลิศในวันนี้ไม่จำเป็นต้องดำเนินกิจการได้ดีในอนาคตหากขาดการพัฒนาพนักงาน และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่าบุคลากรในระดับฝ่ายปฏิบัติการร้านของบริษัทมีการลาออกมากอยู่ อันดับ 3 ของธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2549) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงงาน ส่วนใหญ่บุคคลที่ลาออกจะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการร้านซึ่งการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านส่งผลให้กับพนักงานที่อยู่ปัจจุบันต้องรับภาระหนักมากขึ้น เพราะต้องทำงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไปซึ่งนั้นย่อมหมายถึงว่าพนักงานเหล่านั้นย่อมเกิดอาการเบื่อหน่ายในงานเพราะต้องรับภาระหนักทำให้พนักงานเกิดความคิดที่จะลาออกเมื่อพนักงานเกิดความคิดที่จะลาออกก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร และเกิดภาระที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องสรรหาบุคคลใหม่มาบรรจทดแทนให้เร็วที่สุด ในทำนองเดียวกันถ้าอัตราการเข้าออกของพนักงานมีถี่ขึ้น ค่าใช้จ่ายในการสรรหา และคัดเลือกตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อสร้างพนักงานขึ้นใหม่สำหรับใช้แทนพนักงานที่ลาออกไปย่อมสูงขึ้น เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้น พนักงานที่ยังอยู่ต้องรับภาระหนักขึ้นหากไม่มีพนักงานใหม่มาทดแทน และยังเป็นผลเสียต่อภาพพจน์ขององค์กรทำให้บุคลากรภายนอกคิดว่าการทำงานในองค์กรนั้นขาดความมั่นคง องค์กรอาจมีปัญหภายในได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านบริษัท ซี พี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมกับ แนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขต อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย

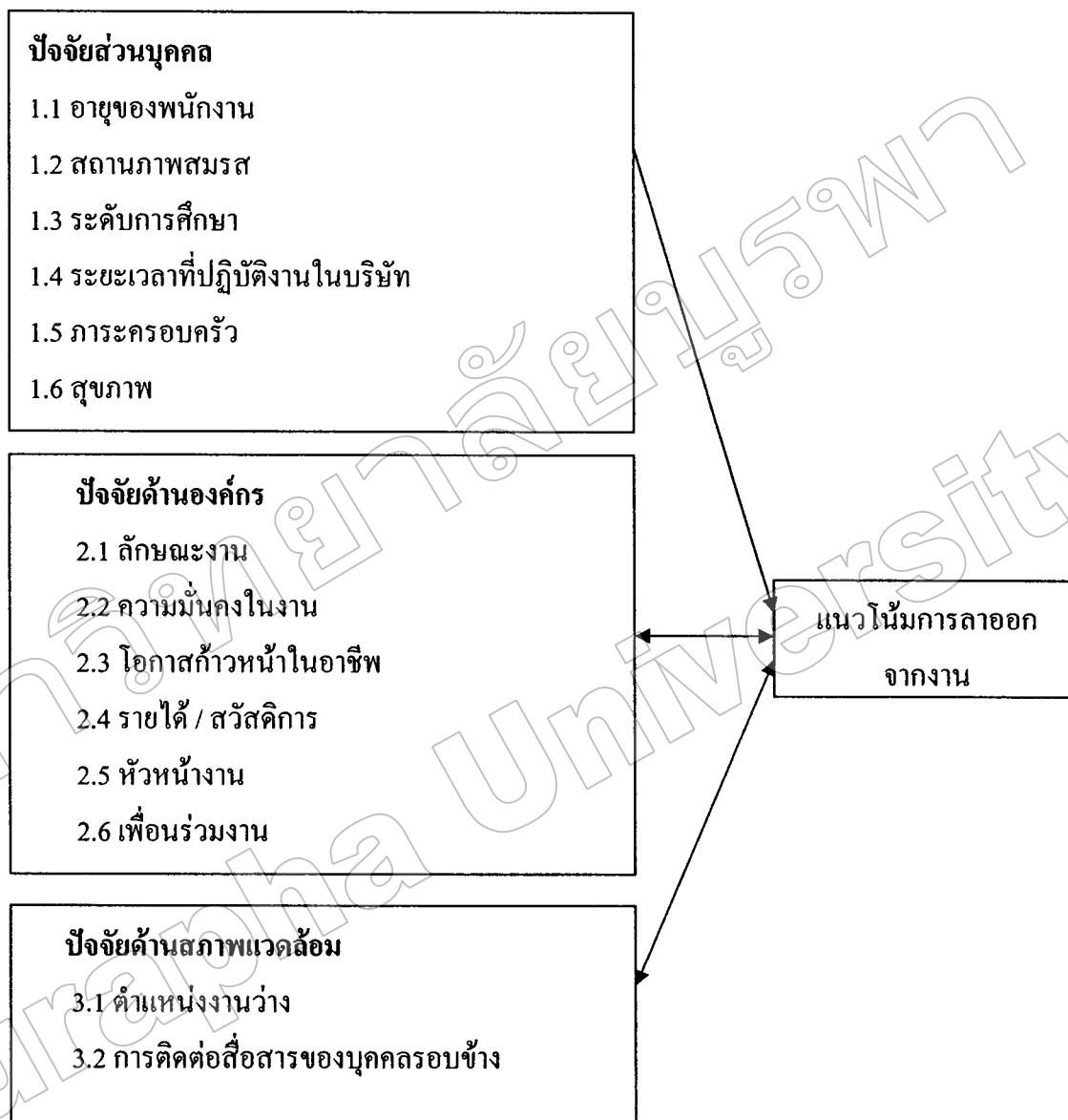
การศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยด้านบุคคลต่างกันมีแนวโน้มการลาออกจากงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการร้าน บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองศรีราชาเฉพาะพนักงานร้าน พบว่า ประชากร 150 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 ธันวาคม 2549) โดยใช้ตารางสำเร็จรูปเครซี และมอร์แกน (Kreacie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการร้านบริษัท ซี พี เซเวนอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน) ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อวางแผนกำลังคนตลอดจนป้องกันปัญหาการลาออกจากงานเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์กร หมายถึง บริษัท ซี พี เซเว่นอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน)
2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทซี พี เซเว่นอีเลฟเว่นจำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานร้านระดับฝ่ายปฏิบัติการร้านในเขตอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี
3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ อายุของพนักงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ภาระครอบครัว และสุขภาพ
 - 3.1 อายุของพนักงาน หมายถึง อายุนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบันนับเป็นปี
 - 3.2 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะทางครอบครัวของพนักงานฯ ที่แบ่งกลุ่มว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่สถานะยังไม่แต่งงาน และแต่งงานมีครอบครัวแล้ว
 - 3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับนับจนถึงวันตอบแบบสอบถาม
 - 3.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มงานเป็นพนักงานจนถึงปัจจุบันนับเป็นเดือน
 - 3.5 ภาระครอบครัว หมายถึง ภาระด้านการเงินที่ท่านต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว เช่นรับผิดชอบหาเงินเลี้ยงครอบครัว ส่งเงินให้ที่บ้าน
 - 3.6 สุขภาพ หมายถึง ปัญหา และอุปสรรคทางด้านสุขภาพของตนเองที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาการนอนไม่หลับเพราะทำงานเป็นกะ
4. ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์กรที่ผลต่อพนักงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ รายได้/สวัสดิการ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน
 - 4.1 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้กระทำตามตำแหน่งหน้าที่
 - 4.2 ความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมีความปลอดภัย และมั่นใจในงานที่ตนเองทำอยู่ว่าสามารถจ่ายผลตอบแทนได้อย่างต่อเนื่องตราบเท่าที่พนักงานยังดำรงเป็นสมาชิกภายในองค์กร
 - 4.3 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น การได้มีโอกาสหมุนเวียนสับเปลี่ยนตำแหน่งงานหรือหน้าที่งานเพื่อพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

4.4 รายได้/สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน และสิ่งทีบริษัทช่วยเหลืออื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนเช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โบนัส

4.5 หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้ความเอาใจใส่ชี้แนะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

4.6 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กรที่มีผลต่อแนวโน้มในการตัดสินใจลาออก

5.1 ตำแหน่งงานว่าง หมายถึง งานที่รองรับให้บุคคลที่เหมาะสมเข้ามาสมัครเพื่อคัดเลือกเข้าทำงาน

5.2 การติดต่อสื่อสารของบุคคลรอบข้าง หมายถึง การพูดคุยกันหรือชักจูงของบุคคลรอบตัว เช่น เพื่อน ทำให้โน้มน้าวให้ผู้ฟังเอนเอียงไปด้านใดด้านหนึ่ง

6. แนวโน้มการลาออกจากงาน หมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงานบริษัทในความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานของบริษัทนี้ในอนาคต