

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

จากสถานการณ์ของธุรกิจในประเทศไทยมีการแข่งขันสูงไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่เป็นภาครัฐหรือองค์กรภาคธุรกิจเอกชนต่างก็หันมาให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรบุคคลกันเป็นจำนวนมาก ด้วยตระหนักว่าแรงงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนให้ภารกิจขององค์กรสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี ดังนั้นการพยายามในการรักษาทรัพยากรแรงงานให้กับองค์กรและป้องกันการสูญเสียพนักงานจากการลาออกเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันคือการได้ทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดให้แก่องค์กร

บริษัทกลุ่มประชากรเป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถอีซูซุหนึ่งเดียวในจังหวัดจันทบุรีในนามบริษัทประชากรมอเตอร์เซลล์จำกัด ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อรถยนต์จักรยานยนต์มือสองในภาคตะวันออกในนามบริษัท AAM จัดไฟแนนซ์ดำเนินธุรกิจสวนเกษตรผลไม้ยางพาราในนามบริษัทไทยพนาเนชเซอร์วิสเซสจำกัด ด้วยการเป็นธุรกิจที่ยังไม่มีชื่อเสียงในระดับประเทศไม่ได้เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปมากนักเป็นธุรกิจในภูมิภาคตะวันออกของประเทศไทย ซึ่งไม่แตกต่างจากบริษัทหรือองค์กรทั่วไปที่มีอัตราการลาออกของพนักงานอย่างต่อเนื่องและแรงงานที่เข้ามาสมัครงานไม่ได้มีอัตราที่สูงและต่อเนื่องซึ่งหน่วยงานสรรหาต้องทำงานอย่างหนักเพื่อหาบุคลากรมาทำงานทดแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ ซึ่งการสรรหาบุคลากรส่วนใหญ่จะมาจากการแนะนำกันเองจากพนักงานภายในกับบุคคลภายนอก และเป็นการลงตำแหน่งงานว่างในเว็บไซต์ เช่น www.jobpub.com การคัดเลือกจากกรมแรงงาน ซึ่งระหว่างการสรรหาพนักงานใหม่ทางบริษัทบางครั้งการสรรหาทำได้ล่าช้า ทำให้ผลกระทบกับระบบการงานโดยรวมของบริษัทเป็นอย่างมาก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Prachakijmotorsales.co.th
Prachakijmotorsales.com

กลุ่ม บริษัท ประชาภิคมอเตอร์ เซลล์ จำกัด ด้วยหน้าจำหน่ายรถยนต์ ISUZU ที่ใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกมากกว่า 30 ปี และธุรกิจรับบริการสินเชื่อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ 29 สาขา ทั่วประเทศนอก ในนาม "AAM อดิไฟแนนซ์" และ "เกษตรไทยลิซซิ่ง" อีกทั้งธุรกิจซอวและเคออร์ สอไม่ ยางพารา สำหรับสินค้าเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร เราได้ลงการคนที่ไม่รู้ คนที่ใช้งานหนัก คนที่รู้รักความเป็นไปได้ ร่วมกันพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปพร้อมกับบริษัท

เกษตรไทยลิซซิ่ง

อดิไฟแนนซ์ Vehicle Financing

RODEO

เพราะเราจึงดีและคุ้มค่าที่สุดเสมอ

ISUZU

กลุ่ม บริษัท ประชาภิคมอเตอร์ เซลล์ จำกัด
50/11 หมู่ 2 ถนนสุขุมวิท ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนธ์ 22000
โทรศัพท์ : 099-238024-92 แฟกซ์ : 099-238093
E-mail : jiraporn@prachakij.com, ehantra@prachakij.com
Website : http://www.prachakij.com

ภาพประกอบ 1 แสดงภาพแบรนเนอร์ในการรับสมัครงานผ่านเว็บไซต์

ที่มา : บริษัทประชาภิคมอเตอร์เซลล์จำกัด, ออนไลน์ : 2555

จากที่ทราบกันดีว่า ต้นเหตุของการขาดบุคลากรในการทำงานก็เป็นผลมาจากการลาออกของพนักงานเดิมในบริษัท ซึ่งในแต่ละครั้งจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและส่งผลให้ไม่สามารถส่งมอบงานให้กับลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานที่มีลักษณะงานที่มีความเกี่ยวข้องกันหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องทำให้ทันกับเวลามาตรฐานของบริษัท ได้แก่ งานบริการลูกค้าศูนย์บริการต้องให้บริการลูกค้าตลอดเวลา งานช่างซ่อมรถยนต์ที่ต้องบริการซ่อมรถที่เข้ามาใช้บริการให้ทันมาตรฐานเวลา งานแผนกอะไหล่ ที่ต้องสั่งและส่งมอบอะไหล่ให้ช่างที่บริการตามเวลาที่กำหนด งานบริการลูกค้าสินเชื่อเพื่อบริการสินเชื่อให้ลูกค้าจะเห็นได้ว่ากระบวนการทำงานเหล่านี้มีลักษณะงานที่ต้องทำต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกับบางหน่วยงาน หากมีหน่วยงานใดที่ก่อให้เกิดความล่าช้าในการทำงานก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งกระบวนการและสุดท้ายจะเกิดผลเสียต่อบริษัท โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลาออกของพนักงาน กรณีที่ทำงานอยู่ในตำแหน่งต่างๆ ของกระบวนการทำงานเป็นสำคัญ จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้กับบริษัทอีกหลายด้าน เช่นการสูญเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานในการสรรหาและการคัดเลือก การเรียนรู้ การสอนงานที่ผ่านมาองค์กรยังสูญเสียผลผลิตในการทำงาน เพราะไม่มีพนักงานปฏิบัติงานทดแทนได้ทันที องค์กรก็ตามปัญหาการลาออกยังคงมีอยู่ในทุกๆ องค์กร บริษัทกลุ่มประชาภิคม ก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน ในปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2554) บริษัทกลุ่มประชาภิคมสูญเสียบุคลากรที่เป็นพนักงานในการทำงานเป็นจำนวน

ทั้งหมดถึง 34 คน จากพนักงานทั้งหมด 345 คน โดยพบว่า คิดเป็นร้อยละ 9.85 ในปี พ.ศ. 2553 สูญเสียบุคลากรที่เป็นพนักงาน ในการทำงานเป็นจำนวน 22 คน จากพนักงานทั้งหมด 295 คน คิดเป็นร้อยละ 7.45 ในปี พ.ศ. 2552 สูญเสียบุคลากรที่เป็นพนักงานในการทำงานเป็นจำนวน 35 คน จากพนักงานทั้งหมด 249 คน คิดเป็นร้อยละ 14.03 ในปี พ.ศ.2551 สูญเสียบุคลากรที่เป็นพนักงานในการทำงานเป็นจำนวน 27 คน จากพนักงานทั้งหมด 273 คน คิดเป็นร้อยละ 9.89 และในหน่วยงานมีพนักงานประจำเพียง 1-2 คน การลาออกเพียง 1 คน ก็จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานเป็นอย่างมากและจากการสังเกตพนักงานมีอายุการทำงานอยู่ ในช่วงประมาณ 1-3 ปี เป็นช่วงอายุงานที่ลาออกมากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงที่บริษัทกลุ่มประชากิจ ได้ลงทุนสนับสนุนในการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้ได้พนักงานคุณภาพที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการทำงานและสร้างประโยชน์ให้กับธุรกิจของบริษัทกลุ่มประชากิจ แต่กลับพบปัญหาจากการลาออกของพนักงานบริษัทกลุ่มประชากิจในอัตราที่สูง เมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้าประจำตำแหน่งแทน พนักงานจะได้รับการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ แต่ก็ต้องใช้เวลาระยะหนึ่งให้พนักงานใหม่ชินกับสภาพแวดล้อมใหม่ กว่าจะมีผลงานเต็มที่ การจ้างพนักงานใหม่ย่อมมีผลต่อผลงานโดยรวมลดลง ไม่ว่าจะของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากต้องเสียเวลามาให้ความช่วยเหลือเหลือลูกทีมคนใหม่ การลาออกของพนักงานนั้นส่งผลกับค่าใช้จ่ายและเกิดการสูญเสียขององค์กรหลายประการ เช่น การขาดทุนเนื่องจากโครงการหรืองานไม่เสร็จสมบูรณ์ รายได้ที่ลดลงจากผลงานพนักงานเดิม ผลกระทบกับกำลังใจการทำงานของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ การทำงานล่วงเวลา การต้องรับภาระงานเพิ่ม ซึ่งอาจจะรวมถึงการสูญเสียลูกค้าด้วย

จากความสำคัญของปัญหาของการลาออกของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นสาเหตุในการทำการศึกษาวิจัยเพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน ในหัวข้อ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ผลของการศึกษาและวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กรในการนำไปพัฒนา

และปรับปรุงการดูแลบุคลากร เพื่อให้สามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร ลดอัตราการลาออกให้น้อยลงไปได้

2. เป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรที่มีคุณภาพเกิดความสนใจที่เข้ามาทำงานกับบริษัทกลุ่มประชาจิก เนื่องจากการดูแลพนักงานที่ดีขึ้น

3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กรในการแก้ไขปัญหาการลาออกของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัทประชาจิก จำนวน 495 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทประชาจิกที่เป็นพนักงานประจำที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานบริษัท ไม่รวมทดลองงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 วุฒิการศึกษา
 - 1.4 รายได้
 - 1.5 สถานภาพ
 - 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท
 - 1.7 บริษัทปัจจุบันที่สังกัด
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจ ในการลาออกจากงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัทประชาจิก แบ่งเป็นดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 2.2 ปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
 - 2.3 ปัจจัยด้านองค์กร
 - 2.4 ปัจจัยด้านลักษณะงาน
 - 2.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านทางสังคม

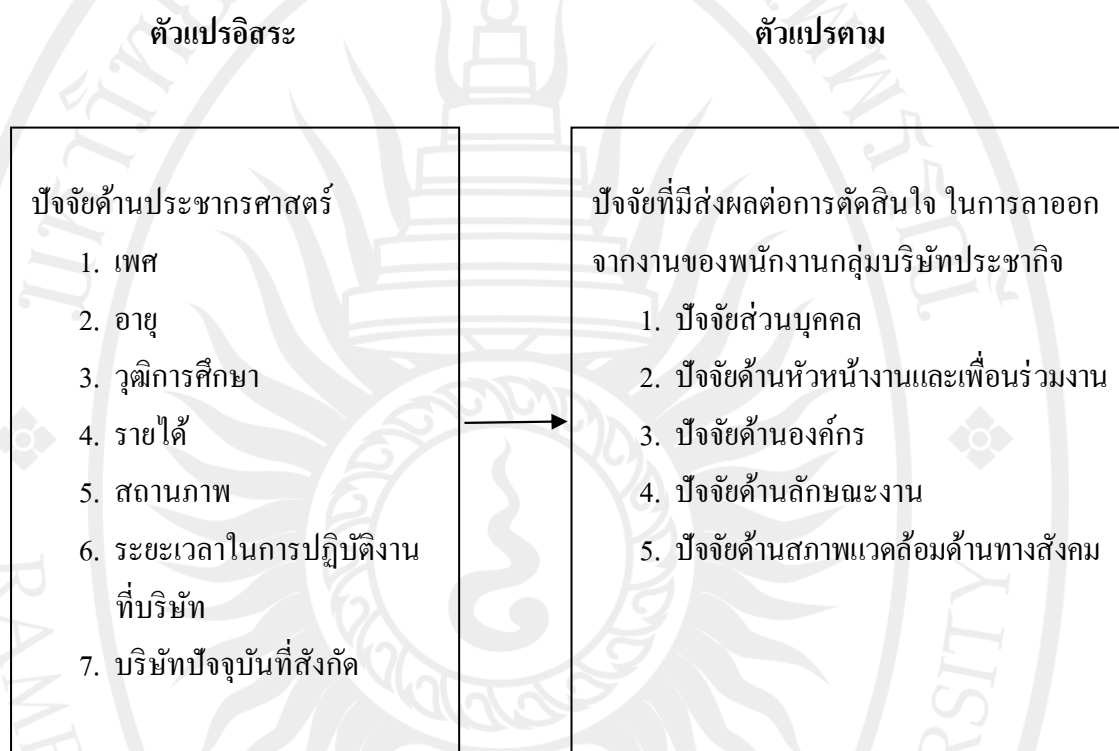
นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. **กลุ่มบริษัทประชากิจ** หมายถึง บริษัทต่างๆ ที่เป็นบริษัทในเครือบริษัทประชากิจมอเตอร์เซลส์ จำกัด ประกอบด้วย 4 บริษัท ใหญ่ๆ ดังนี้
 - 1.1 **PMSgr** (อ่านออกเสียงว่า พีเอ็มเอสกรุป) คือชื่อย่อบริษัทประชากิจมอเตอร์เซลส์ จำกัด
 - 1.2 **AAMgr** (อ่านออกเสียงว่า เอเอ็มกรุป) คือชื่อย่อบริษัท AAM จัดไฟแนนท์ จำกัด
 - 1.3 **TNRgr** (อ่านออกเสียงว่า ทีเอ็นอาร์กรุป) คือชื่อย่อบริษัทไทยพนาเนชเชอรัลรีซอร์สเซส จำกัด
 - 1.4 **PGHgr** (อ่านออกเสียงว่า พีจีเอชกรุป) คือชื่อย่อของบริษัท PGH โฮลดิ้งส์ จำกัด
2. **การลาออก** หมายถึง การออกจากงานของพนักงาน เป็นการสิ้นสุดการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทประชากิจ
3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทประชากิจ
4. **ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์** ได้แก่
 - 4.1 **เพศ** หมายถึง เพศกำเนิดของพนักงาน ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
 - 4.2 **อายุ** หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงาน
 - 4.3 **วุฒิการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานในกลุ่มตัวอย่างตามระบบการศึกษาของไทย
 - 4.4 **รายได้** หมายถึง รายได้จากเงินเดือน และรายได้จากทุกช่องทางที่ได้จากบริษัท
 - 4.5 **สถานภาพ** หมายถึง ตำแหน่งหรือฐานะที่ได้จากการเป็นสมาชิกของสังคม ได้แก่ โสด สมรส และการมีบุตร
 - 4.6 **ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท** หมายถึง อายุงานที่มีการปฏิบัติงานบริษัทที่สังกัดในกลุ่มบริษัทในเครือบริษัทประชากิจตั้งแต่เริ่มบรรจุเป็นพนักงาน
 - 4.7 **บริษัทปัจจุบันที่สังกัด** หมายถึง บริษัทในกลุ่มบริษัทประชากิจ ได้แก่ PMSgr AAMgr PGHgr TNRgr
5. **ปัจจัยที่มีส่งผลต่อการตัดสินใจในการลาออกจากงานกลุ่มบริษัทประชากิจ** หมายถึง ตัวแปรที่เป็นเหตุผลทำให้เกิดการตัดสินใจในการลาออกจากองค์กรเดิมของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยทำการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการจะลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน
2. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน
3. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน
4. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีรายได้ต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

5. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีสถานภาพต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน
6. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัทต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน
7. พนักงานกลุ่มบริษัทประชากิจที่บริษัทปัจจุบันสังกัดต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกจากองค์กรต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี