

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

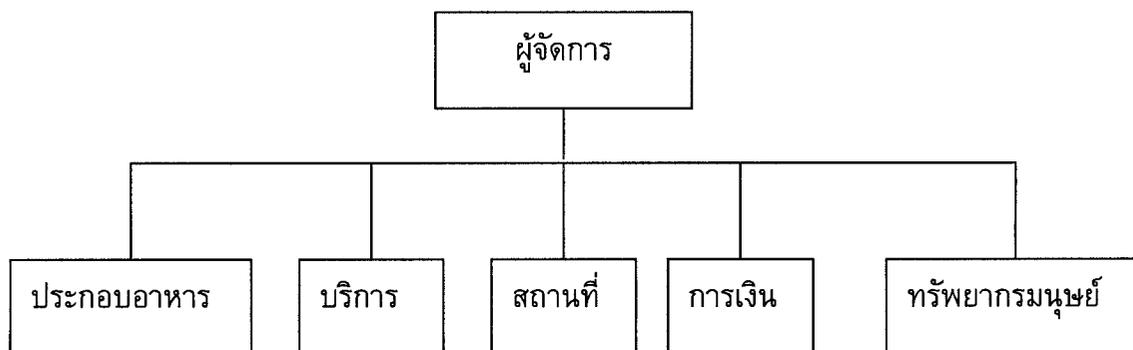
ในยามสภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตลาดแรงงานก็จะมีสภาวะที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ในสภาวะเศรษฐกิจที่ต้องการของแรงงานจะสูงซึ่งทำแรงงานสามารถเลือกงานที่ต้องการได้ทำให้ส่งผลกระทบต่อนายจ้างในการลาออกของลูกจ้าง แต่ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำความต้องการแรงงานจะลดลงซึ่งส่งผลให้นายจ้างสามารถสรรหาแรงงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการได้ง่าย ผู้ที่ทำงานอยู่แล้วไม่สามารถรักษางานของตนเองได้ อาจถูกเลิกจ้างเพื่อนำลูกจ้างที่มีความสามารถมากกว่าเข้ามาทดแทน

การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง มีความหลากหลายของประเภทธุรกิจร้านอาหาร เช่น ร้านอาหารไทย ร้านอาหารซีฟู้ด ร้านอาหารจีน ร้านอาหารญี่ปุ่น ร้านอาหารอิตาเลียน เป็นต้น การประกอบธุรกิจร้านอาหารต้องคำนึงรสชาติ อุปกรณ์ การบริการ มารยาท รวมถึงสถานที่ สภาพบรรยากาศ ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้า การบริการและพนักงานอยู่เสมอ รวมถึงการวางแผนบริหารงาน และแผนการตลาดที่ดี การบริหารงานจะประกอบไปด้วยแผนกต่าง ๆ ซึ่งปัญหาให้แก่ไข้อยู่เสมอ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การคัดเลือกพนักงานเข้ามาร่วมงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และการประเมินผล นอกจากพนักงานประจำและพนักงานนอกเวลา พนักงานนอกเวลาเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการประกอบการ เพื่อที่จะได้ลดต้นทุนในการที่จะต้องจ้างเป็นพนักงานประจำตลอด เนื่องจากร้านอาหารจะมีผู้มาใช้บริการในช่วงวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์เป็นจำนวนมากจึงต้องการพนักงานบริการที่เพิ่มขึ้น และในช่วงวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัสบดี จะมีผู้มาใช้บริการจำนวนไม่มากนักจึงต้องลดจำนวนพนักงาน จึงทำให้เห็นว่าการว่าจ้างพนักงานนอกเวลาจะช่วยให้แก้ไขความต้องการพนักงานในช่วงวันต่าง ๆ ที่แตกต่างกันได้ แต่พนักงานนอกเวลายังมีปัญหาในวิธีการปฏิบัติงาน มารยาท และการขาดงาน ซึ่งต้องให้ทางร้านอาหารแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยการวางแผนระบบงานของพนักงานนอกเวลา ตั้งแต่การคัดสรรบุคลากร การจัดฝึกอบรม การพัฒนา ประเมินผล สวัสดิการและการขาดงานของพนักงานนอกเวลาให้เป็นระบบที่มีความชัดเจน

## โครงสร้างร้านวังปুষีฟู้ด

ร้านวังปুষีฟู้ด ได้แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ภายใต้การบริหารและผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

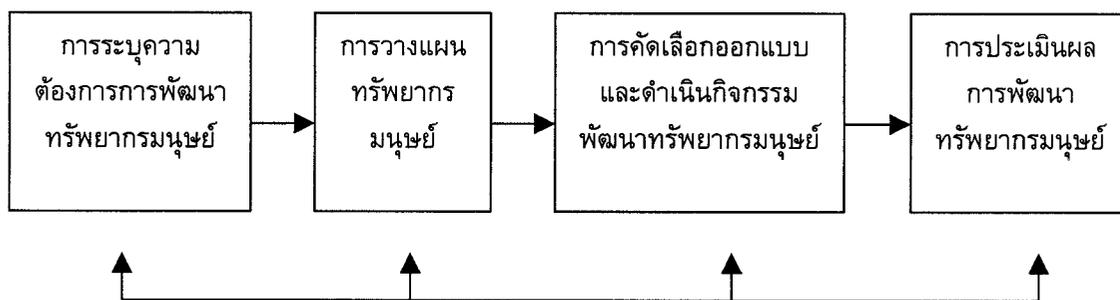
ฝ่ายประกอบอาหาร ฝ่ายบริการ ฝ่ายสถานที่ ฝ่ายการเงินและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างร้านวังปুষีฟู้ด

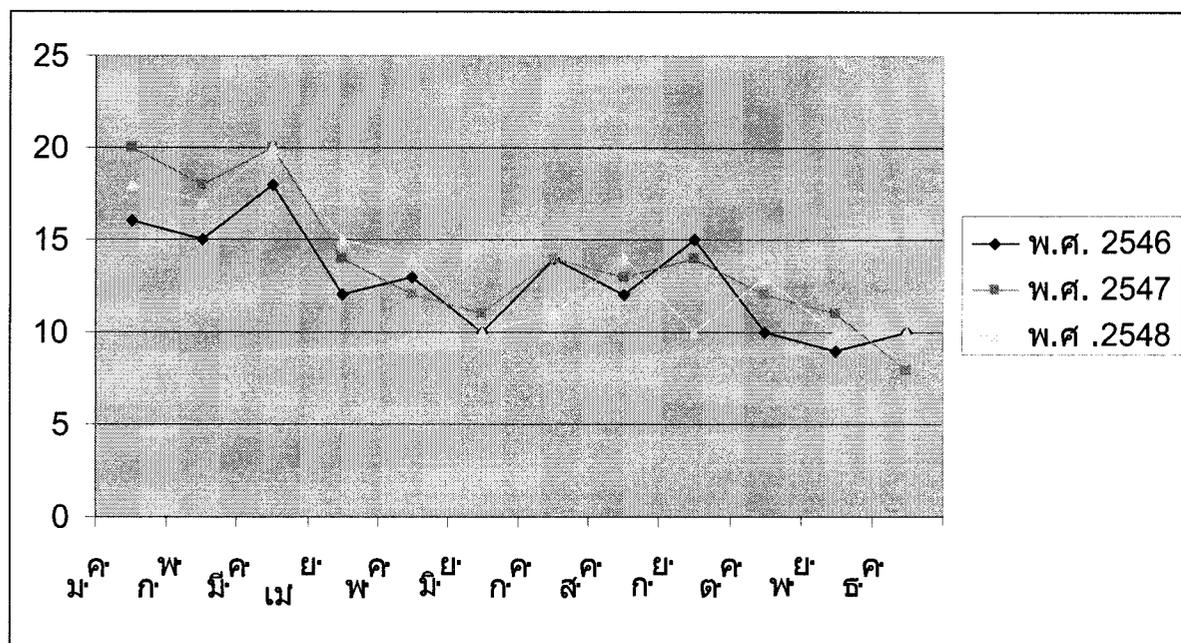
### การดำเนินการสรรหาพนักงาน และการคัดเลือก

1. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ประกาศรับสมัครงานโดยจัดใบสมัครจากผู้สมัครด้วยตนเอง
2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการคัดเลือกใบสมัครตามคุณสมบัติที่ฝ่ายต้นสังกัดร้องขอตรวจสอบเอกสารประกอบการรับสมัคร ประสานงานเพื่อกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์
3. ผู้จัดการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน
4. ผู้สมัครงานที่ผ่านการพิจารณาการคัดเลือก จะได้รับการอนุมัติจ้างงาน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการแจ้งผู้ที่ผ่านการคัดเลือก
5. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ทำการปฐมนิเทศพนักงานในเรื่องของร้านวังปুষีฟู้ด กฎระเบียบข้อบังคับ สวัสดิการ การจ่ายค่าจ้างงานและเงินเดือน การประเมินผลงาน การฝึกอบรมและพัฒนา และความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานใหม่ในวันเริ่มงาน และติดตามการฝึกอบรมพนักงานใหม่ในช่วงทดลองงาน



ภาพที่ 1.2 กระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในร้านวังปวศิฟูต

### สรุปการลาออกของพนักงานนอกเวลาในร้านวังปวศิฟูตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2548



ภาพที่ 1.3 สรุปการลาออกของพนักงานนอกเวลาในร้านวังปวศิฟูต

จากปัญหาต่างๆ ข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านอาหารซีฟูต ในเขตบางขุนเทียน ได้แก่ ร้านวังปวศิฟูต เลขที่ 40/9 ถนนบางขุนเทียน - ชายทะเล แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150 ที่มีปัญหาความต้องการพนักงานนอกเวลาเป็นจำนวนมากเนื่องจากการลาออกของพนักงานเก่า การรักษาพนักงานเก่าให้ทำงานอยู่กับทางร้านวังปวศิฟูตให้ยาวนาน

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านวังปู้ชี่ฟู้ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจภายในตัวบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านวังปู้ชี่ฟู้ด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านวังปู้ชี่ฟู้ด

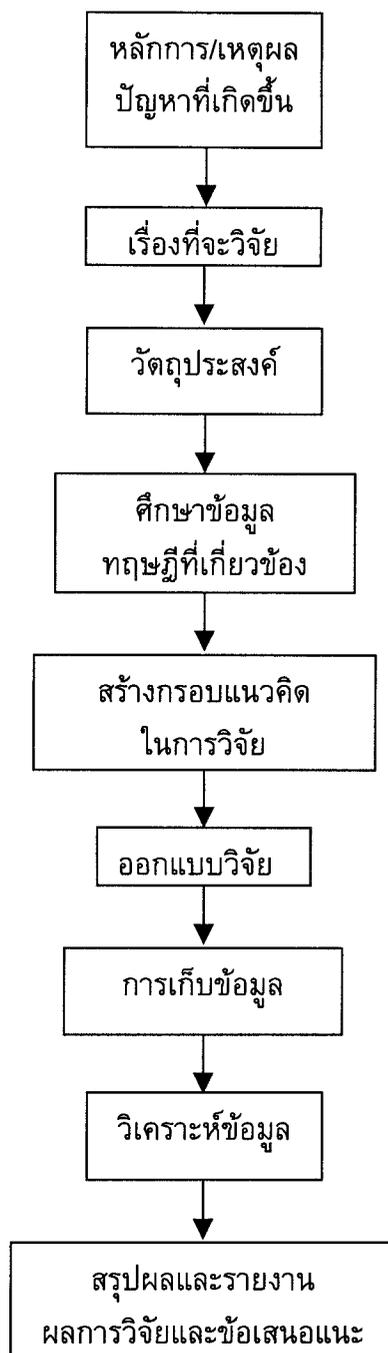
## สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ จะทำการตั้งสมมติฐานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานศึกษา คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความต้องการลาออกของพนักงาน
2. ปัจจัยจูงใจภายในตัวบุคคล มีผลต่อความต้องการลาออกของพนักงาน
3. ปัจจัยด้านการบริหาร มีผลต่อความต้องการลาออกของพนักงาน

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษาร้านวังปู้ชี่ฟู้ด ที่อยู่เลขที่ 40/9 ถนนบางขุนเทียน แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะพนักงานนอกเวลาของร้านวังปู้ชี่ฟู้ด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 151 คน เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549



ภาพที่ 1.4 แผนภูมิแสดงขั้นตอนที่สำคัญของการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทางพื้นฐานทางด้านคน คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก บรรยากาศขององค์กรของเรตติง และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการที่จะลาออกของโมเด สามารถจัดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เงิน เดือน สถานสมรส การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่สอง คือ ปัจจัยจูงใจภายในตัวบุคคล ได้แก่ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจ ด้านทัศนคติ และด้านขวัญกำลังใจ

ส่วนที่สาม คือ ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านเงินเดือนค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ด้านลักษณะงาน ด้านสวัสดิการบริษัท ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านการประเมินผลและเลื่อนตำแหน่ง ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านความผูกพัน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการแข่งขันระหว่างองค์กร

ตัวแปรตาม คือ การลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านร้านวังปู้ชี่ฟู้ด



## นียมศัพท์เฉพาะ

### พนักงานนอกเวลา

หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้ทำงานกับทางร้านเป็นประจำของร้านวังปวศิฟูต

### ปัจจัยส่วนบุคคล

หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ เงินเดือน สถานภาพสมรส การศึกษา และระยะเวลาที่ทำงาน

### ปัจจัยจูงใจภายในตัวบุคคล

หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตของบุคคลเอง ได้แก่ ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจ ด้านทัศนคติ และด้านขวัญกำลังใจ

### ปัจจัยด้านการบริหาร

หมายถึง สถานการณ์การส่วนใหญ่ที่พนักงานจะต้องพบเจอเมื่อได้ทำงานในองค์กร ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ลักษณะงาน สวัสดิการ กฎระเบียบข้อบังคับ ด้านบรรยากาศองค์กร การประเมินผลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาป้องกันการความต้องการลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านวังปวศิฟูต
2. เพื่อให้ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน และการส่งเสริมในการดำเนินงานของธุรกิจให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

จากภาพ อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ได้ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (physical needs) คือ ความต้องการตอบสนอง ความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการ มีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการ การคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยง ความวิตกกังวล

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ชั้นนี้จัดเป็น ความต้องการทางสังคม

ลำดับชั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และ ต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับชั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับชั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรีย์ (aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการ ด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับชั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (self actualization needs) ชั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ ต้องปูพื้นฐานให้บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับชั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึง ระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเองจนตระหนักในสภาพ ความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับชั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการ เพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ ตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบใดที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการ ชั้นที่ 1) หรือตนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการชั้นที่ 2) ในภาวะ ดังกล่าวนั้น พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการชั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อใฝ่หาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์ แบบส่วนตัว (ความต้องการชั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทาง เพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้