**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ปัญหาพฤติกรรมการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด**

**1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

การเจริญเติบโตของทางเศรษฐกิจนั้นมีการแข่งขันแย่งความเป็นเลิศและเป็นที่ไว้วางใจอย่างมากของผู้ใช้บริการ การพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโต เพื่อความก้าวหน้าและความอยู่รอดของตนเอง จึงต้องหาวิธีการพัฒนากระบวนการทางการจัดการให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงที่สุดพร้อมทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ คือ “ทรัพยากรมนุษย์” ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อการสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องสนใจการบริหารในเชิงพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้นโดยต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรให้ดียิ่งมากขึ้น องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย ที่ต้องการ เพราะพนักงานจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และไม่รู้จักคำว่าเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่มีสมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้นและช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมายและช่วยสร้างคนให้ดีได้

(Reddy & Lakshmikeerthi, 2017) ด้านการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ขาดคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างน้อย จึงเป็นอุปสรรคต่อการขยายกิจการของบริษัทเป็นอย่างยิ่ง ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทค่อนข้างเติบโตไปได้ด้วยช้า เนื่องจากเกิดปัญหาพนักงานขาดคุณภาพทำให้ยอดขายของบริษัทไม่เติบโตและเพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถขององค์การทางบริษัทจึงเล็งเห็น พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรให้เติบโตและยั่งยืนโดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนที่เหมาะสม โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพและความสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น จึงเป็นสาเหตุให้การขาดงานของพนักงาน จัดเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งของหลายๆ องค์การ ทั้งองค์การภาครัฐบาลหรือเอกชน ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการขาดงานของพนักงานในบริษัทต่างฯของทวีปอเมริกาเหนือในแต่ละปี พบว่าสูงถึงหมื่นล้านดอลล่าร์สหรัฐ (Rhodes and Steers, 1990)การขาดงานของพนักงานจึงเป็นปัญหาหลักปัญหาหนึ่งที่ทำให้พนักงานที่ทำงานนั้น ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพที่มีอยู่ และก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายและความสูญเสียมากมายแก่องค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งที่หลายองค์การพยายามหาทางป้องกัน และหลีกเลี่ยง

การวัดอัตราการขาดงานและความสูญเสียจากการขาดงานเป็นสิ่งที่หลายๆ องค์การยังไม่ได้มีการกระทำกันอย่างจริงจังและเป็นระบบที่ชัดเจน มีเพียงการบันทึกสถิติการมาทำงานไว้ และนำมาเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติติงานเท่านั้น เหตุผลที่องค์การควรให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับการวัดอัตราการขาดงาน เพราะข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการขาดงานของพนักงาน สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้หลายประการ เช่น ในด้านการจัดการค่าจ้าง เงินตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสม และในด้านการควบคุมค่าใช้จ่ายที่จะเกิดจากการขาดงานของพนักงาน เป็นต้น (Rhodes and Steers, 1990) ซึ่งหากองค์การต่าง ๆ ได้มีการจัดการข้อมูลประวัติหรือสถิติการการมาทำงานของพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะทำให้ทราบถึงสาเหตุของการขาดงาน และสามารถนำข้อมูลที่ได้เหล่านี้มาใช้ประโยชน์ในการหาแนวทางหรือนโยบายในการป้องกันและลดอัตราการขาดงานได้

สเตียร์และโรดส์ ได้ทำการศึกษาปัญหาและเสนอแบบจำลองที่มีอิทธิพลต่อการขาดงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขาดงาน คือ ปัจจัยลักษณะส่วนตัว อันได้แก่ เพศ อายุ จำนวนปีที่ทำงาน การศึกษาและขนาดครอบครัว ปัญหาในการทำงาน ได้แก่ ความเจ็บป่วย อุบัติเหตุ ความรับผิดชอบในครอบครัวและปัญหาการเดินทาง ค่านิยมความคาดหวังจากงาน ปัญหาสถานการณ์ ได้แก่ ขอบข่ายของงาน ระดับงาน ความเครียด ขนาดของกลุ่ม สไตล์ผู้นำ โอกาส ก้าวหน้าและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยแรงจูงใจในการมาทำงานและปัญหาแรงผลักดันให้มาทำงาน ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน ระบบค่าตอบแทนและรางวัล บรรทัดฐานของกลุ่มจรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกผันต่อองค์การ (Rhodes and Steers, 1978)

บริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด ได้เห็นความสำคัญของการขาดงานของพนักงานเนื่องจากองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การทำงาน การบริหาร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การให้เหมาะสมกับการปฏิบัติติงานตามแนวทางใหม่ๆ การที่มีพนักงานในองค์การมีอัตราการขาดงานสูง ย่อมทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การลดลง

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงปัญหาพฤติกรรมการขาดงานดังกล่าวตามสถิติการขาดงาน การลางานหรือการละทิ้งหน้าที่ในการทำงานต่อบริษัทเอกชน ปรากฎว่าสถิติการขาดงานหรือผลการขาดงานทำให้ทราบว่าว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงานบริษัทขาดงานและเมื่อพนักงานบริษัทต่างได้รับผลประโยชน์หรือแรงจูงใจในการทำงานอย่างเท่าเทียมกันนั้น สาเหตุใดจึงยังมีพนักงานจำนวนมาก ขาดงานในอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นในขณะที่พนักงานส่วนใหญ่ตั้งใจมาทำงานอย่าสม่ำเสมอหรือสันนิษฐานพบว่ามีปัญหาในด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งเป็นอุปสรรคแก่การมาทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชน

**1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา**

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด

1.2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด

**1.3 ประโยนช์ที่ได้รับจากการศึกษา**

1.3.1 ทำให้ทราบถึงสภาพของปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด

1.3.2 ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด

1.3.3 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ปัญหาขาดงานของพนักงานในบริษัทเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท วี.พี.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล ลอว์ จำกัด