

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างมาก ความล้มเหลวของกิจการเป็นจำนวนไม่น้อย เกิดขึ้นจากปัญหาทางการบริหาร ด้วยเหตุนี้องค์กรต่างๆจึงให้ความสำคัญกับปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยขาดความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับโครงสร้างทางสังคมและจิตวิทยาเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องหันมาสนใจการบริหารในเชิงพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น โดยต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น สำหรับการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นระบบราชการหรือองค์กรทางธุรกิจ ทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด คือ คน ทุกองค์การล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาให้เกิดประโยชน์ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร กล่าวได้ว่าความสำเร็จและความเจริญเติบโตขององค์กรมักจะมีผลจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและมีคุณค่าเสมอ แต่หากมองตามความจริงแล้วองค์กรต่างๆมักจะละเลยและไม่ให้ความสำคัญคือ การรักษาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเพื่อมิให้สูญเสียคนดีมีความรู้ ความสามารถ ดังนั้น หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ก็คือ การสร้างแรงจูงใจ สร้างความพึงพอใจเพื่อชักจูงให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอย่างกระตือรือร้น ทুমเท ความคิดจิตใจให้แก่องค์กรมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งปัญหาในการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นในด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบาย และการบริหาร ปัญหาเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จของงานและขององค์กร ซึ่งหากพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานได้อย่างใดอย่างหนึ่ง อาจแสดงอาการบางอย่าง เช่น เฉื่อยชา ผลงานลดลง นัดหยุดงาน ขัดแย้งกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากพนักงานมีความพอใจในการทำงานพนักงานก็จะทুমเทกำลังเต็มความสามารถในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่จะสร้างงานแก่องค์กรได้อย่างเต็มที่

ดังนั้นพนักงาน จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัทจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้

ความสามารถของพนักงาน ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิต และลดต้นทุนลง เนื่องจากพนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมากขึ้น ข้อผิดพลาดต่างๆ ก็จะลดลง การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ทันกับความเจริญ สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้อย่างเต็มภาคภูมิ และยังส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อตัวบุคลากร เมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องก็จะช่วยลดอัตราการลาออกของคนที่ฝีมือดีลง เพราะการพัฒนาบุคลากรจะสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร พนักงานจึงเกิดความทุ่มเท และเอาใจใส่ในการทำงาน เพื่อบรรลุถึงความสำเร็จขององค์กรและจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสำโรง เป็นธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ เปิดสาขาขึ้น ในปี 2547 ปัจจุบันบริษัทประสบกับปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการในห้าง ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนคติของพนักงานของบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสำโรง เพื่อนำผลการวิจัยมาเสนอให้ผู้จัดการสาขาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนคติของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสำโรง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง จำนวนทั้งหมด 250 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970,p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท ตำแหน่ง/หน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้านการจัดการ

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือนมกราคม ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ัญญา ผลอนันต์, 2546, หน้า 77

นียมศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด โดยเป็นการประหยัคงบประมาณ แรงงาน เวลา และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ จนเกิดความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้านคือ

ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความคิด ทักษะ คิคริเริ่มสร้างสรรค์ ขยัน อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่ตัว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว จงรักภักดีต่อองค์กร มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง มีมนุษยสัมพันธ์ ดี เป็นต้น

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของเนื้องาน เช่น ความน่าสนใจของงาน งานมีความท้าทายแปลกใหม่ เปิดโอกาสการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงาน เป็นต้น

ด้านการจัดการ หมายถึง การบริหารงานในหน่วยงานที่ทำให้พนักงานมีความมั่นคงในงาน มีโอกาสก้าวหน้า มีอำนาจในการตัดสินใจ ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการเหมาะสม มีเพื่อนร่วมงานที่ดี

พนักงานบิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ หมายถึง พนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานลงมา ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสำโรงระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2553

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ข้อมูลของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้ต่อเดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางให้ผู้จัดการสาขา นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริง เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการพิจารณาปรับปรุงนโยบาย และกฎระเบียบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานต่อไป
3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรอื่นๆ ต่อไป