

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กลยุทธ์การบริหารงานสมัยใหม่สำหรับธุรกิจในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก โดยมีทิศทางที่หันมาให้ความสำคัญกับ “พนักงาน” ควบคู่ไปกับการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเตรียมพร้อมรับมือการเพิ่มขึ้นของกลุ่มแข่งขันที่มีจำนวนมากขึ้น ในการบริหารงานและการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เพราะเป็น องค์ประกอบสำคัญในการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น รักใฝ่ใจในงานที่ทำ อันจะส่งผลถึงการบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานและส่งผลต่อผลประกอบการขององค์กรด้วย

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนทำให้ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี คู่แข่งขัน รวมถึงความต้องการอันหลากหลาย และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตามอย่างรวดเร็วเช่นกัน ส่งผลให้องค์กรต้องพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จะมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้นเพราะมีคู่แข่งเติบโตขึ้นเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม เริ่มต้นตัวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันและการอยู่รอดของธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อสิ่งที่มากระทบจากทั้งเศรษฐกิจ การเมือง เหตุการณ์ความรุนแรงภายในประเทศและภัยธรรมชาติ ปัจจัยที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการบริการและนักท่องเที่ยวคือ “คุณภาพการบริการ” เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยดึงดูดและรักษฐานจำนวนนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการในสถานประกอบการเดิมซ้ำอีก การสร้างคุณภาพบริการให้เกิดขึ้นนั้นตัวแปรสำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะบริการที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากผู้ให้บริการที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นพนักงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด พนักงานในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคน ซึ่งสามารถตรวจวัดได้จาก คุณภาพ

ผลผลิต ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน องค์กรใดที่มีพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย องค์กรนั้นย่อมมีแต่ปัญหา พัฒนางานไม่ได้ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใดมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง องค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงรวมไปถึงผลประกอบการของบริษัทก็จะดีตามไปด้วย

บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้ดำเนินธุรกิจโรงแรมภายใต้แบรนด์โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ โดยมีทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ ประตูน้ํา โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ สุขุมวิท10 และ โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ ซิดลม โดยรองรับได้ทั้งลูกค้าพักระยะสั้น ระยะยาว และนักท่องเที่ยว เดิมโรงแรม เซนเตอร์พอยต์ ได้ดำเนินธุรกิจเป็นเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ก่อนที่จะพลิกโฉมปรับมาเป็นโรงแรม ทำให้บริษัทต้องปรับตัวค่อนข้างมากเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายตัวของลูกค้าที่จะมาใช้บริการมากขึ้นในอนาคต

จากการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานอย่างทันทีทันใดของบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ทำให้บริษัทต้องการพนักงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากปัญหาข้างต้นมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานการบริการ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวและ โรงแรม ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งเป็นแนวทางเพื่อการวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอนาคตขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เซนเตอร์พอยต์ สอสพิทอลิตี้ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท เซนเตอร์พอยต์ สอสพิทอลิตี้ จำกัด จำนวน 133 คน (ที่มา : ฝ่ายบุคคล บริษัท เซนเตอร์พอยต์ สอสพิทอลิตี้ จำกัด เดือนมีนาคม 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- ก) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- ข) ด้านการยอมรับนับถือ
- ค) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ง) ด้านความรับผิดชอบ
- จ) ด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยอนามัย ได้แก่

- ก) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
- ข) ด้านโอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต
- ค) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- ง) ด้านนโยบายและการบริหาร
- จ) ด้านสภาพการทำงาน

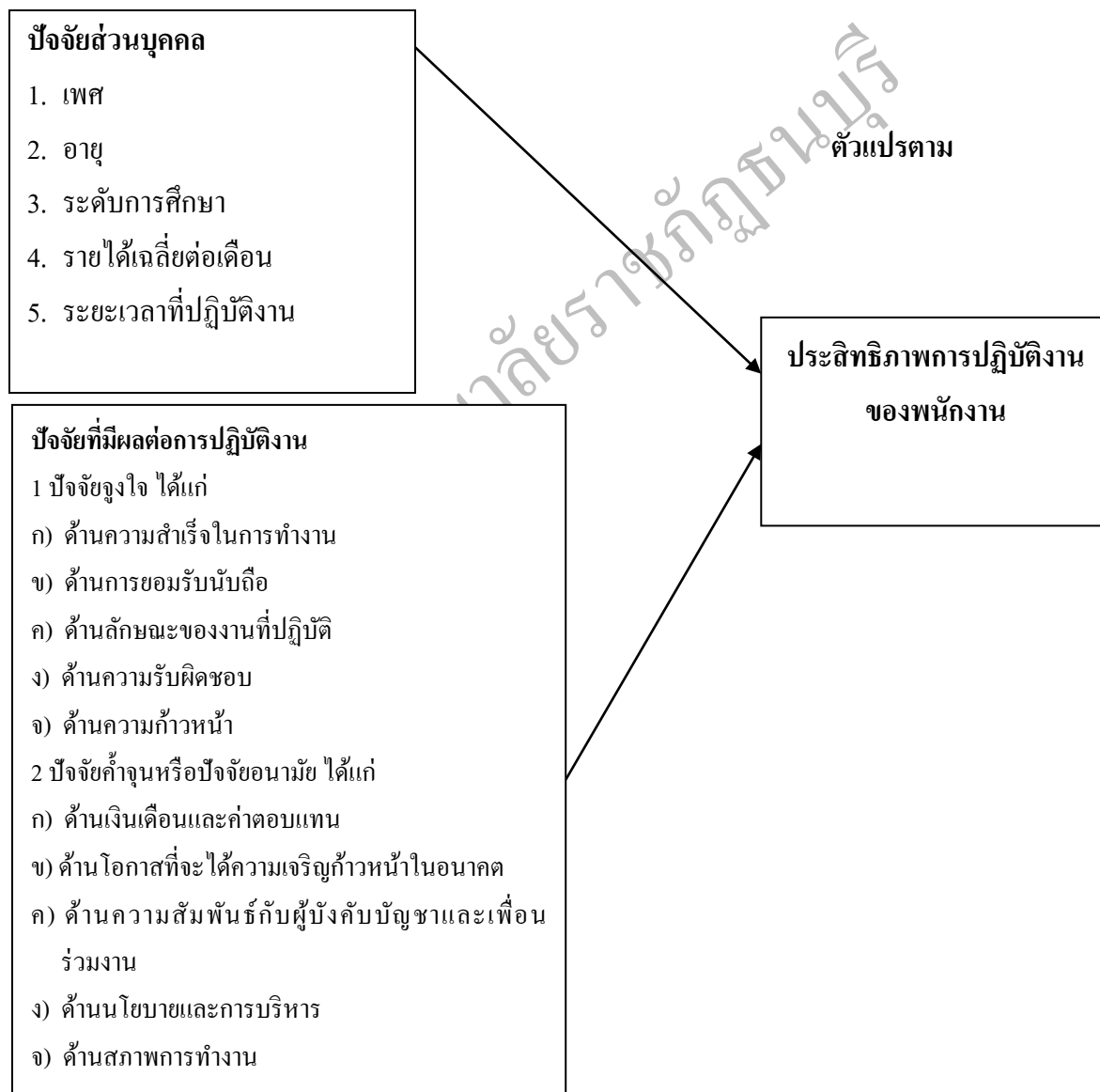
3. ระยะเวลาการดำเนินการวิจัย

ระหว่าง เดือน สิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม 2557

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ สออสพิทอลิตี้ จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg (อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน , 2544 , หน้า 129-130) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ สมยศ นาวิกาน (2529) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถต่าง ๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แบ่งออกเป็น

- ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นและผลักดันให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวบุคคล ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้า

- ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานบริการ

บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมภายใต้แบรนด์โรงแรมเซนเตอร์ พอยต์ โดยมีทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมเซนเตอร์พอยต์ ประตูน้ำ โรงแรมเซนเตอร์พอยต์ สุขุมวิท 10 และ โรงแรมเซนเตอร์ พอยต์ ซิดลม โดยรองรับได้ทั้งลูกค้าพักระยะสั้น ระยะยาวและนักท่องเที่ยว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อวางแผนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรในอนาคต