

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ที่มีการแข่งขันสูงองค์กรต่างๆต้องเผชิญกับปัญหามากมายไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันในเชิงการตลาดหรือการให้บริการที่มากขึ้นทุกองค์กรต่างต้องพัฒนาทั้งเทคโนโลยีวิทยาการต่างๆซึ่งทำให้ผู้บริหารต้องเพิ่มพูนศักยภาพในการบริหารงานมากขึ้นโดยเฉพาะหัวใจสำคัญนั้นคือ “ทรัพยากรบุคคล” ในองค์กรนั่นเองที่ทุกฝ่ายจะต้องประสานความร่วมมือเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นบุคลากรในองค์กรจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีการเสริมสร้างขีดความสามารถในตนเองสร้างแรงจูงใจเพื่อก่อให้เกิดปัญญาจนนำไปสู่ความสำเร็จแห่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและในชีวิตของตนเองอีกทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพและวุฒิภาวะทางอารมณ์เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับงานที่ตนเองรับผิดชอบจนนำไปสู่การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์กรต่อไป

จากปัญหาในองค์กรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจจนกระทบกันวินาศภัยและประกันชีวิต จากการเสนอขายประกันผ่านทางโทรศัพท์ให้กับลูกค้า ซึ่งวิธีการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ประสบปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของพนักงาน เห็นได้ว่าพนักงานขาดทักษะความรู้ความชำนาญ ขาดการนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้ การอธิบายรายละเอียดให้ลูกค้าทราบ ทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆเกิดขึ้น เนื่องจากขาดการอบรมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญหรือเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงได้ให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าวจึงต้องการเสริมสร้างขีดความสามารถหลักของพนักงาน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ในแนวคิดและหลักการเรื่องขีดความสามารถ Competency เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการเรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเองและการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น โดยขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1.ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม 2.ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการเป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับ

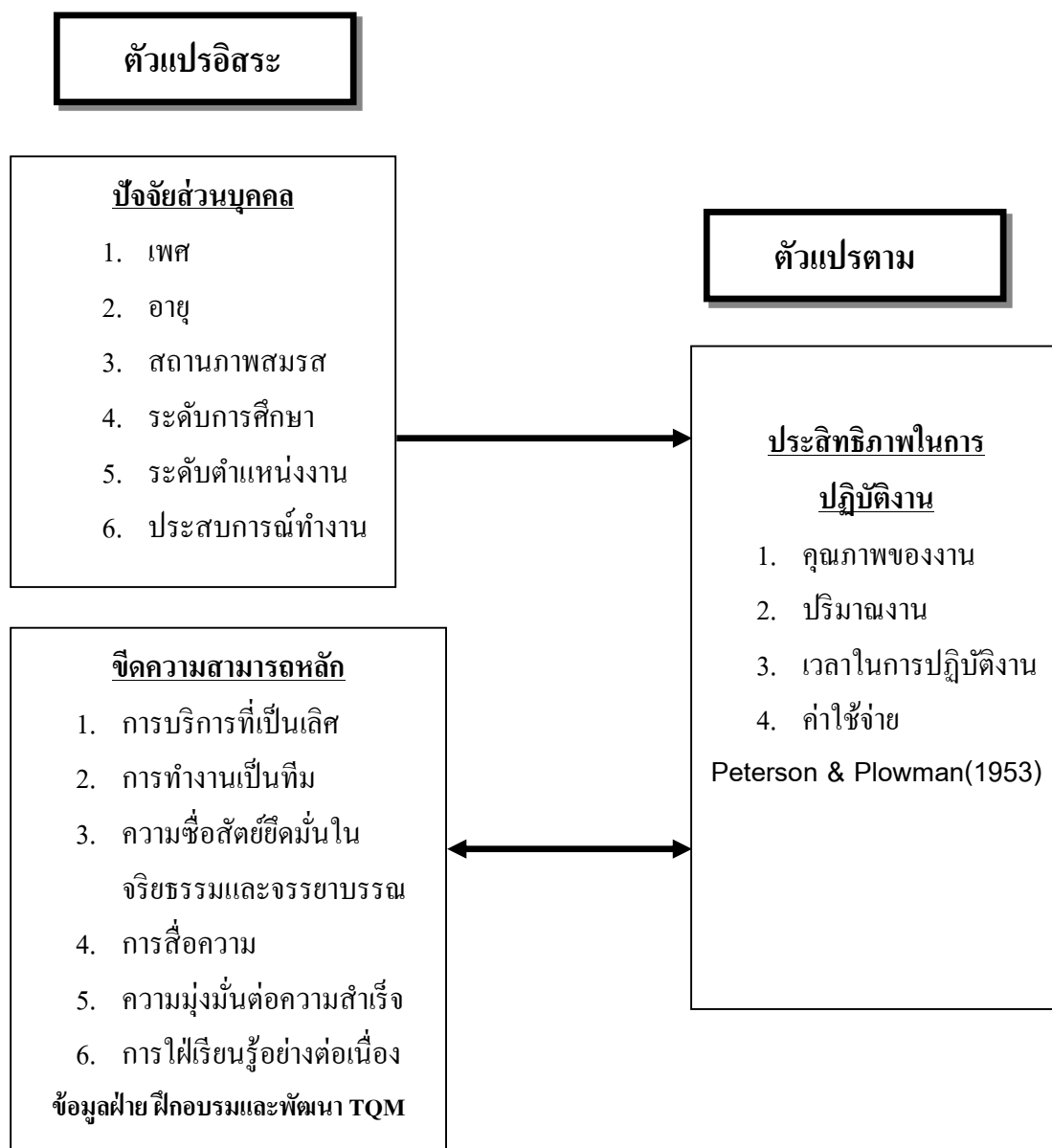
ผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. จิตความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปัจจุบันด้านการขยายตัวทางด้านธุรกิจก่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านแรงงานทำให้เกิดการสับเปลี่ยนโยกย้ายทางด้านแรงงานเกิดขึ้นดังนั้นการที่องค์กรให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่กับบุคลากรเป็นอย่างดีย่อมก่อให้เกิดผลทางด้านเชิงบวกบุคลากรเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งผลลัพธ์ที่ตามมาคือความผูกพันต่อองค์กรรวมทั้งการพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถเพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นคำถามที่สำคัญสำหรับองค์กรว่ามีวิธีการใดเครื่องมือใดหรือเทคโนโลยีใดที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร

บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เปี่ยมไปด้วยศักยภาพในการดำเนินงานทั้งด้านบุคลากรที่มีคุณภาพและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยพร้อมสามารถตอบสนองได้ครบทุกความต้องการของลูกค้าโดยเน้นความสำคัญในการให้บริการลูกค้าครอบคลุมทั่วทุกภาคของประเทศ บริษัท ทีคิวเอ็ม เป็นที่ปรึกษาประกันภัยชั้นนำของไทยให้บริการครบวงจรด้วยความชำนาญทั้งในเรื่องประกันวินาศภัยและประกันชีวิต ด้วยประสบการณ์ที่มีมายาวนานกว่า 50 ปี บริหารงานโดยทีมงานมืออาชีพเตรียมการจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนเป็นผู้นำด้านการขายผ่านโทรศัพท์ที่ประสบความสำเร็จมาโดยตลอดด้วยระบบ Call Center ที่ทันสมัยมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทยเลือกสรรผลิตภัณฑ์ประกันภัยและประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากบริษัทชั้นนำกว่า 20 แห่ง TQM มีการให้บริการ 24 ชั่วโมง ที่ Hotline 1737 ด้วยความเอาใจใส่บริการด้วยพนักงานมืออาชีพมีศูนย์ประสานงาน 67 จังหวัดให้บริการครอบคลุมลูกค้าทั่วประเทศทำให้ทีคิวเอ็มเป็นบริษัทที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและยั่งยืน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ซึ่งได้เล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตความสามารถหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อหาค่าระดับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.4 สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด แตกต่างกัน

2. ขีดความสามารถหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานทุกสายงานของบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัดจำนวน 1,520 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ทำการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระคือ จิตความสามารถหลัก ได้แก่

- 1) การบริการที่เป็นเลิศ
- 2) การทำงานเป็นทีม
- 3) ความซื่อสัตย์ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ
- 4) การสื่อสาร
- 5) ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ
- 6) การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) คุณภาพของงาน
- 2) ปริมาณงาน
- 3) เวลาในการปฏิบัติงาน
- 4) ค่าใช้จ่าย

3. ขอบเขตด้านสถานที่

บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด เลขที่ 123 ลาดปลาเค้า 23 แขวงจระเข้บัว เขตลาดพร้าวกรุงเทพฯ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้เป็นแนวปฏิบัติเบื้องต้นในการเพิ่มจิตความสามารถหลัก เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่างๆขององค์กร

2. เพื่อเพิ่มพูนเกี่ยวกับการมุ่งเน้นจิตความสามารถหลักให้สูงขึ้นเพื่อที่จะสามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.7 นิยามคำศัพท์

1. บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด หมายถึงบริษัทที่ดำเนินธุรกิจนายหน้าตัวแทนที่ปรึกษาด้านประกันภัยชั้นนำของไทยให้บริการครบวงจรด้วยความชำนาญทั้งในเรื่องประกันวินาศภัยและประกันชีวิต

2. ชีตความสามารถ (Competency) หมายถึงคุณลักษณะที่ดีที่บุคลากรพึงมีในการปฏิบัติงานคุณลักษณะนี้จึงไม่ใช่คุณลักษณะทั่วไปแต่เป็นคุณลักษณะที่ทำให้บุคลากรคนนั้นทำงานโดดเด่นกว่าคนอื่น

3. ชีตความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมถ้าพนักงานทุกคนในบริษัทมีชีตความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ชีตความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายหลักหรือกลยุทธ์ขององค์กร

4. การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) หมายถึง การมีทัศนคติและพฤติกรรมในเชิงบวกต่อการบริการ พร้อมตลอดเวลาสำหรับการบริการต่อลูกค้าทั้งภายในและภายนอกโดยให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม รวดเร็ว ถูกต้อง น่าประทับใจ สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย

5. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง การรวมตัวเป็นกลุ่มของคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปเพื่อปฏิบัติงานร่วมกันตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

6. ความซื่อสัตย์ซื่อมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Honesty, Integrity and Ethical Standard) หมายถึงการตระหนักในความซื่อสัตย์ โปร่งใส รักษาระเบียบวินัย เคารพกฎหมายประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณในวิชาชีพได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

7. การสื่อความ (Communication) หมายถึงความสามารถในการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วนรวดเร็ว ทันเวลา ก่อให้ผู้รับเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน โดยคำนึงถึงเนื้อหาวิธีการและช่องทางที่เหมาะสมกับผู้รับ

8. ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (Determination to Success) หมายถึง ความตั้งใจอย่างแน่วแน่มั่นคง ที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งหลายที่เกิดขึ้น รับมือกับสถานการณ์ได้อย่างมีสติ รอบคอบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้พร้อมทั้งนำไปเป็นบทเรียนเพื่อวางแผนทางป้องกันมิให้เกิดซ้ำได้อย่างเหมาะสม

9. การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Willingness for Continuous Learning) หมายถึง ความตั้งใจ การกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาในด้านธุรกิจ สายอาชีพ

และการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างการเป็นมืออาชีพ นำความรู้ไปพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งนี้จะทำโดยวิธีการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นช่องทางใดก็ได้

10. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาทรัพยากรแรงงานรวมทั้งสิ่งต่างๆที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

11. ด้านคุณภาพของงานหมายถึงคุณสมบัติของงานจะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

12. ด้านปริมาณงานหมายถึงงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

13. ด้านเวลาหมายถึงรวดเร็วและมีความเหมาะสมกับงานและผลสำเร็จตามเวลาที่กำหนด

14. ด้านค่าใช้จ่ายหมายถึงความสามารถในการควบคุมต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่างบประมาณที่กำหนดไว้และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด