

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและเทคโนโลยี ขึ้นอย่าง รวดเร็ว การดำเนินธุรกิจต่างๆ จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อช่วงชิงความ ได้เปรียบทางการตลาดรวมถึงการรักษากลุ่มลูกค้าอันเป็นกลุ่มลูกค้าหลักให้มีความพึงพอใจในการ รับประทาน และยังคงต้องแสวงหากลุ่มลูกค้ารายใหม่ เพื่อการเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต อาจต้องมีการคิดค้นหรือ ใช้วิธีการและกลยุทธ์ที่ดึงดูดความสนใจ สนองตอบความต้องการของ ผู้รับบริการ อันเป็นการสร้างความได้เปรียบในแข่งขันทางธุรกิจ จึงทำให้ผู้บริหาร ผู้จัดการ และ หัวหน้างานต้องตระหนักและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อาทิเช่น ทางด้านทรัพยากรบุคคล เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรสำคัญต่อองค์กร เป็น ผู้ปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรืออาจจะทำให้ องค์กรล้มเหลวก็ได้ ในยุคแห่งการแข่งขันที่รุนแรงนี้ สถานการณ์ที่เรียกว่า สมอองไหล คงเข้ามามีบทบาท ให้ต้อง พิจารณามากขึ้น นั่นคือ การที่ผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในสายงานต่างๆ เฉพาะทางถูกทาบทามให้ ออกจากองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เพื่อย้ายไปสังกัดหรือร่วมงานกับอีกบริษัทหนึ่ง ด้วยการเสนอ อัตราค่าจ้างที่สูงกว่าในอัตราค่าตัวหน้า สวัสดิการที่ดีกว่า อันเป็นแรงจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนงานได้ อย่างง่ายขึ้น ถึงแม้องค์กรจะมีความพร้อม ในทุกๆ ด้าน แต่หากขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญในงานเหล่านั้นมาปฏิบัติงาน ก็พึงจะทำให้ ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตาม เป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ขาดประสิทธิภาพ หรืออาจจะปฏิบัติ ได้ล่าช้ากว่าที่ได้กำหนด นั้นจึงเป็น เหตุที่พึงต้องสร้างความมีอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร ให้เกิดการรักในอาชีพ การทำงาน พึงพอใจในการทำงาน และมีแรงผลักดันที่จะพัฒนา สร้างสรรค์ผลงาน ซึ่งถ้าหาก สิ่งเหล่านี้สามารถจะกระทำได้ดีก็เท่ากับว่าเป็นการบริหารจัดการ โดยเริ่มต้นจากตัวของพนักงานให้ มีทัศนคติที่ดี และนำความคิดดีๆ ออกมาพัฒนาการทำงาน หรืออาจเรียกว่าการพัฒนาจากภายใน สู่ออกสู่ภายนอก

ดังนั้นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนระบบ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กรเกิดกระบวนการพัฒนาพนักงานที่มี ประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรที่ดีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา ของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา ของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้กำหนด สมมติฐานจากทฤษฎีและงานวิจัย ไว้ดังต่อไปนี้

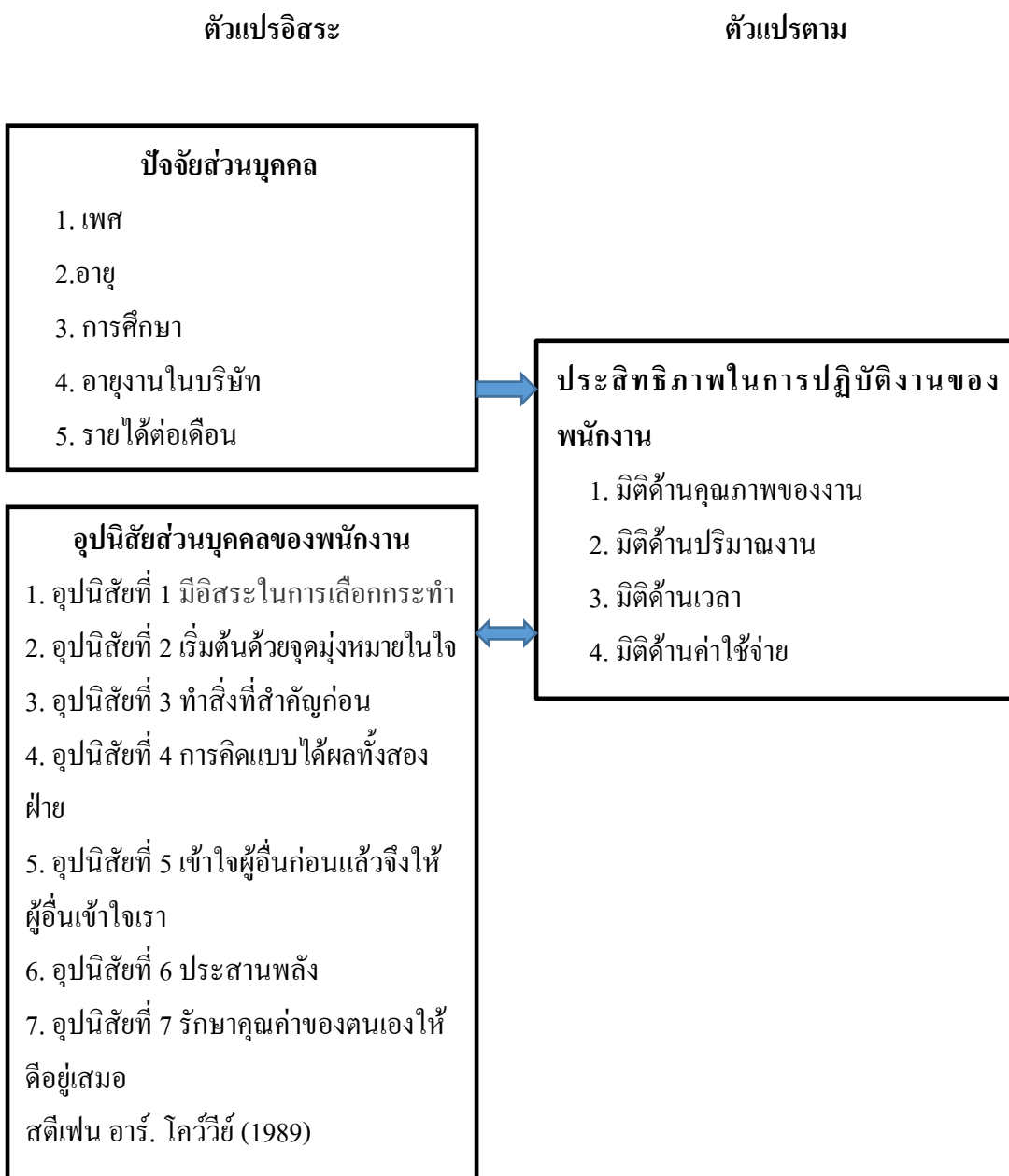
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. อุปนิสัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงาน
2. เพื่อให้องค์กรมีแนวทางในการเสริมสร้างอุปนิสัยส่วนบุคคลด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.6 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษารุ่นนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) โดยศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลใช้แนวคิดของ สตีเฟน อาร์ โควีวีย์ (1989) ซึ่งกำหนดแนวคิดเรื่อง 7 อุปนิสัยสำหรับผู้มีประสิทธิผลสูง อันประกอบไปด้วย อุปนิสัยที่ 1 โปรเอกทิฟ อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อน อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง อุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ

ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 300 คน (ข้อมูลอัตราค่าจ้าง ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2559) โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1967): ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 172 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 202 คน

ขั้นที่ 1 ใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามที่ต้องการแล้ว

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงแบบสอบถามให้กับพนักงานของ บริษัทไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา คือ เดือนเมษายน-กรกฎาคม 2559

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษารุ่นนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดนิยามศัพท์ที่มีขอบเขตและความหมายเฉพาะไว้ ดังนี้

1. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ส่วนประกอบหนึ่งที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกของพนักงานแตกต่างกันออกไปและส่งผลให้

เกิดแนวคิดต่อความพึงพอใจ ในที่นี้ประกอบด้วย 7 อุปนิสัย คือ

1.1 อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ หมายถึง ความมีอำนาจเป็นของตนเอง มีอิสระในการเลือกกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งใดๆ

1.2 อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ หมายถึง การเป็นแนวคิดที่ว่าไม่ว่าเราจะทำอะไร เป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ ให้นึกถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นปลายทางเสมอ คือ ตั้งเป้าหมายของตัวเองแล้วสร้างให้เป็นจริง

1.3 อุปนิสัยทำสิ่งที่สำคัญก่อน หมายถึง ลักษณะอุปนิสัยที่จัดการกับตัวเองให้มีประสิทธิภาพ

1.4 อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลทั้งสองฝ่าย หมายถึง เป็นกรอบแนวคิดและจิตใจที่แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ เป็นไปด้วยความร่วมมือร่วมใจไม่ใช่การบังคับ

1.5 อุปนิสัยเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ประกอบกับการสร้างสภาวะการเป็นผู้นำให้เกิดขึ้นกับตนเองมีความเห็นอกเห็นใจเอาใจเขามาใส่ใจเราเพื่อพัฒนาความสามารถและการทำงานให้สูงขึ้น

1.6 อุปนิสัยประสานพลัง หมายถึง การรวบรวมข้อดีของอุปนิสัยทั้งหมด เพื่อทำงานใหญ่ให้สำเร็จ

1.7 อุปนิสัยรักษาคุณค่าของตนเองให้คืออยู่เสมอหมายถึง การปรับตัวให้อยู่ในสภาวะสมดุลเป็นการรักษา และเพิ่มคุณค่าให้ตนเองให้มากขึ้นเป็นการปรับเปลี่ยนใหม่ ของสิ่งที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ 4 อย่าง คือ ร่างกาย จิตวิญญาณ สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ให้สามารถนำออกมาใช้ได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ฉลาดและสมดุล

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคลากรในบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีความรู้ความสามารถใส่ใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ได้ผลงานทั้งที่เป็นผลิตภัณฑ์และบริการ โดยปฏิบัติได้เสร็จทันเวลา ถูกต้อง มีคุณภาพตามที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่

2.1 มิติด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อยของงานได้มาตรฐานตามที่กำหนด

2.2 มิติด้านปริมาณของงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือ ปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

2.3 มิติด้านเวลา หมายถึง การทำงานที่มีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบันสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ

2.4 มิติค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากรในบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย)