

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร องค์กรจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสม กับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดการและใช้ทรัพยากรบริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ ก็จะมาตาม และมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร เพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือ การมีประสิทธิผลในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ในองค์กรและการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจะเพิ่มความสำเร็จความเจริญก้าวหน้า และความพึงพอใจในผลผลิตขององค์กรจำเป็นต้องศึกษาแนวคิดแนวปฏิบัติในการปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง การปรับแต่งบุคลิกภาพ การใช้ประโยชน์จากเรื่องความต้องการของมนุษย์ ความเข้าใจในเรื่องการพัฒนาค่านิยม การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง (มันทนา เฟ็งแจ่ม, 2550: 1)

ความสำคัญของปัญหา

งานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด เป็นงานให้บริการขนส่งทรัพย์สินระหว่างสาขากับศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร/ศูนย์เงินสดของธนาคาร หรือระหว่างศูนย์บริหารและจัดการธนบัตร/ศูนย์เงินสดกับศูนย์จัดการธนบัตรธนาคารแห่งประเทศไทย และการให้บริการขนส่งทรัพย์สินของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน ซึ่งพนักงานขนส่งทรัพย์สิน จะต้องปฏิบัติงานตามระเบียบที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ดังนั้น พนักงานขนส่งทรัพย์สินจะต้องเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทได้ตั้งไว้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น นอกจากนี้จะต้องมีการดำเนินการในส่วนนโยบายหลัก เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจของบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด แล้ว ยังต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคน โดยเฉพาะในส่วนของ การพัฒนาตนเองของพนักงานก่อน ซึ่งในการพัฒนาตนเองนั้นสามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีหนึ่งซึ่งมีผลกระทบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้มากก็คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ปัจจัยในด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ข้อมูลเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ใช้เป็นข้อมูลสำหรับกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปพิจารณาปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด
5. ผู้สนใจสามารถนำไปเป็นแนวทางขยายขอบเขตการศึกษาวิจัย ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ จำนวน 144 คน

นิยามศัพท์

พนักงานขนส่งทรัพย์สิน หมายถึง พนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านการขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทำให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ พร้อมทั้งทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนกระทั่งถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นอายุระหว่าง 21 – 30 ปี , 31-40 ปี , 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี
2. สถานภาพสมรส หมายถึง การใช้ชีวิตของพนักงาน แบ่งเป็น สถานภาพโสด สถานภาพสมรส และสถานภาพหย่าร้าง
3. วุฒิการศึกษา หมายถึง ความรู้ขั้นสูงสุดที่ได้รับของพนักงาน แบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สายงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แบ่งเป็น สายเงินสด และ สายเอทีเอ็ม
5. โรคประจำตัว หมายถึง สุขภาพของพนักงาน แบ่งเป็น มีโรคประจำตัว และ ไม่มีโรคประจำตัว
6. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่พนักงานเริ่มทำงานที่บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ต่ำกว่า 5 ปี , 5 – 10 ปี และ มากกว่า 10 ปี

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่ลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร