

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบธุรกิจทางด้านการขนส่งถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากการขนส่งจะทำให้เกิดการไหลของสินค้าและทรัพยากรระหว่างพื้นที่ ซึ่งจะทำให้เกิดการบริการต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทาน และการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพนั้นจะก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น มีการกระจายสินค้าอย่างทั่วถึง อันจะส่งผลดีต่อสถานะเศรษฐกิจโดยรวม บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด เป็นหน่วยงานที่ประกอบกิจกรรมทางด้านการขนส่งสินค้าให้กับบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยมีปัจจัยที่ต้องอาศัยบุคลากรในการปฏิบัติงาน แต่สิ่งเหล่านี้จะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร

ปัจจุบันปัจจัยที่สำคัญที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงมากที่สุดก็คือ “คน” เนื่องจากประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น (ปราชญา กล้าผจญ. 2540 : 56) เพราะว่า “คน” มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ก็ยิ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีโอกาสที่จะดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์มากขึ้นเท่านั้น (กัมพล นรพัลลภ. 2538 : 2) แต่การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความสามารถ พุ่มพรั่งกำลังกายและกำลังใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้กับองค์กรนั้นด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาที่ผู้บริหารจะต้องคิดให้มากและหาวิธีการเพื่อสร้างแรงผลักดันกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานในสิ่งที่องค์กรต้องการอย่างเต็มที่ หรือมีสิ่งเร้าให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด จะต้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เพราะว่าในแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และองค์กรแตกต่างกันออกไป

จากการที่ผู้วิจัยทำงานที่บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประกอบกิจกรรมด้านการขนส่งสินค้าให้กับบริษัทในเครือ โดยมีปัจจัยที่ต้องอาศัยบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขับรถ และบุคลากรก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญที่จะนำพาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่มุ่งหวัง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

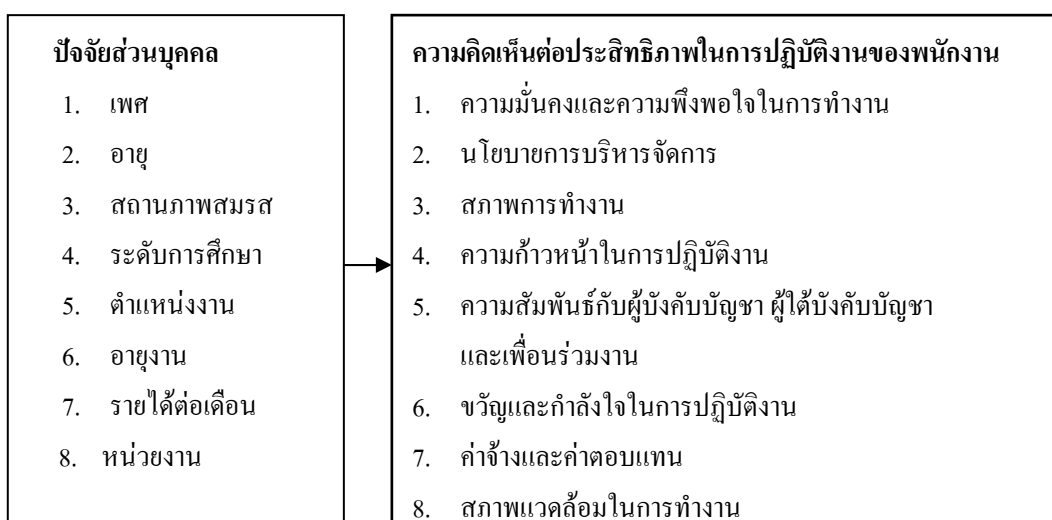
การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด นั้น ก็เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ในแต่ละด้าน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรเกิดความเข้าใจถึงความต้องการปัจจัยเชิงใจต่างๆ ที่จะส่งผลทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้มุ่งหวัง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ต้องการศึกษาค้นคว้าถึงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด จำนวน 285 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 166 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 ตำแหน่งงาน

2.1.6 อายุงาน

2.1.7 รายได้ต่อเดือน

2.1.8 หน่วยงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2.1 ความมั่นคงและความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2 นโยบายการบริหารจัดการ

2.2.3 สภาพการทำงาน

2.2.4 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

2.2.6 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2.2.7 ค่าจ้างและค่าตอบแทน

3. ขอบเขตด้านสถานที่/พื้นที่ คือ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

4. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ระยะเวลา 2 เดือน คือ เดือนมีนาคม 2552 ถึง เดือนเมษายน 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด
3. สามารถนำผลสรุปของงานวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ หมายถึง ความมั่นคงและความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายการบริหารจัดการ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและค่าตอบแทน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คู่มีค่ากับค่าตอบแทน มีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุด และผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด ความเข้าใจเฉพาะบุคคล ของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด และเป็นลูกจ้างของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับบังคับบัญชา

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานระดับ พนักงานขับรถ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด

พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง พนักงานระดับ หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วนที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด

พนักงานระดับบังคับบัญชา หมายถึง พนักงานระดับ ผู้ช่วยผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้จัดการ ที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลกีสติก จำกัด

ความมั่นคงและความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านความมั่นคงและความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ชื่อเสียงและความมั่นคง

ทางการเงินของบริษัท ภาพลักษณ์ของบริษัทฯ และการยอมรับของสังคม การขยายตัวและโอกาสในการเข้าตลาดหลักทรัพย์ และความพึงพอใจในงานลักษณะงานที่ทำ

นโยบายการบริหารจัดการ หมายถึง นโยบายด้านการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การบริหารงานอย่างเป็นระบบ การบริหารงานอย่างเป็นธรรมาภิบาล ความเป็นมาตรฐานของระเบียบและข้อปฏิบัติในการทำงาน และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาและเพิ่มเติมความรู้

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน ประกอบด้วย ความเหมาะสมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม และระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้กับพนักงานมีความเหมาะสม

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประกอบด้วย โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นและตำแหน่ง โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา ลักษณะการทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกมีอนาคตที่ดีขึ้น และ โอกาสที่จะได้เรียนรู้ระบบงานและพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปกครองและความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา การดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาของผู้บังคับบัญชา การทำงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี การให้เครื่องแบบพนักงาน การให้กองทุนเลี้ยงชีพแก่พนักงาน การให้เงินเกษียณอายุการทำงาน และเงินสวัสดิการช่วยเหลือต่าง ๆ

ค่าจ้างและค่าตอบแทน หมายถึง การให้เงินเดือน โบนัส เบี้ยเลี้ยง ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน และค่าล่วงเวลา (OT) แก่พนักงาน