

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในจุดยุทธศาสตร์ที่สำคัญของโลกโดยมีสภาพแวดล้อมของประเทศที่มีความหลากหลายทางพันธุกรรม ด้วยพันธุ์พืช และพันธุ์สัตว์ชนิดต่างๆ ทำให้เป็นประเทศที่มีความเหมาะสมแก่การทำเกษตรกรรมเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะปัจจัย ที่ดิน แรงงาน ทุน เทคโนโลยี และผู้ประกอบการซึ่งทั้งหมดนี้ได้เกื้อหนุนซึ่งกันและกันจนกระทั่งปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลทักษิณ มีนโยบายสองแนว (Dual track policies) คือ ด้านหนึ่งเป็นการมองออกข้างนอก ที่มุ่งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นการมองเข้ามาข้างใน ที่มุ่งเสริมสร้าง ความสามารถของเศรษฐกิจในประเทศ แต่สิ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญคือการสร้าง ความสามารถในการแข่งขันในระดับจุลภาค (ระดับบริษัท องค์กร) และระดับมัชฌิมภาค (ระดับรายอุตสาหกรรมหรือรายกลุ่ม) โดยเฉพาะได้กำหนดให้การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเป็นวาระแห่งชาติของรัฐบาล ได้มีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย การกำหนดกลุ่มเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ประเทศไทยมุ่งพัฒนาเป็นครั้งแรก คือ อาหาร (วางเป้าหมายที่จะเป็นครัวของโลก) โดยมีการจัดทำแผนกลยุทธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ระหว่างพ.ศ. 2547 - 2556) ที่เน้นการวิจัยและการพัฒนารวมถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้บริษัทเอกชนที่เป็นของชาวไทยและชาวต่างชาติมีขีดความสามารถทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารให้มีความสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ นอกจากนั้นทางรัฐบาลยังได้ส่งเสริม และให้การสนับสนุนเกี่ยวกับสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อให้เกิดการขยายการลงทุนในอุตสาหกรรมอาหารเพิ่มขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตอาหารป้อนตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขณะเดียวกันในพ.ศ. 2547 ดร. คริสเตียน เอช เอ็ม เคเทลส์ (Dr. Christian H.M. Ketels) จากสถาบันด้านกลยุทธ์และการแข่งขัน ฮาร์วาร์ด บิสิเนส สคูล สหรัฐอเมริกาได้กล่าวถึงผลวิเคราะห์ศักยภาพของประเทศไทยว่ามีสินค้า บริการและอุตสาหกรรมใดบ้างที่แข่งขันได้ในเวทีโลกซึ่งหนึ่งในนั้นคือ อาหารและเครื่องดื่ม ที่สามารถทำให้ไทยเป็นครัวของโลกได้ (Kitchen of the world) ซึ่งตรงกับแนวคิดและนโยบายของรัฐบาลในขณะนั้น

ภายใต้แนวความคิดนโยบายสองแนวของรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และจัดทำแผนกลยุทธ์วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนั้นบริษัทต่างๆที่เป็นของคนไทยและของชาวต่างชาติได้เล็งเห็นปัจจัยที่มีความเหมาะสม และได้เปรียบเทียบในเชิง

การสำรวจทั้งพื้นฐานความสามารถของฝีมือแรงงานไทย เหมาะสมกับอุตสาหกรรมประเภทที่ใช้ความละเอียดอ่อนและพิถีพิถัน ดังนั้นใช้ประเทศไทยเป็นฐานในการผลิตภัณฑอาหารเพื่อการจำหน่ายภายในประเทศและจำหน่ายไปยังต่างประเทศทั่วโลกทำให้ บริษัท มิสก้น (ไทยแลนด์) จำกัด เข้ามาดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑอาหารประเภท วุ้นเส้นญี่ปุ่น ซอสปรุงรส น้ำส้มสายชู และไวท์เครื่องปรุงรส ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศ และส่งออกไปยังประเทศต่างๆ เช่น ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และ อังกฤษ บริษัท มิสก้น กรุ๊ป บริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่นที่ก่อตั้งในปี ค.ศ. 1804 หรือ พ.ศ. 2347 โดยเริ่มจากการผลิตน้ำส้มสายชูเป็นผลิตภัณฑแรก และประสบความสำเร็จอย่างดีจากนั้นก็ได้ขยายบริษัททั้งในประเทศและต่างประเทศ และท้ายที่สุดก็มาถึงประเทศไทย ในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2537 ได้ก่อตั้งนิติบุคคลขึ้นในประเทศไทย เพื่อดำเนินการก่อสร้างโรงงาน ขณะเดียวกันได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายกิจการอย่างอื่น ๆ ต่อเนื่องและในวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2540 ได้เริ่มดำเนินการผลิตภัณฑอาหารประเภทวุ้นเส้นญี่ปุ่น จากนั้นบริษัทก็ได้ขยายตัวโดยการเพิ่มผลิตภัณฑอีก 3 ชนิดคือการผลิตซอสปรุงรสในวันที่ 12 มิถุนายนพ.ศ. 2543 และตามมาด้วยผลิตน้ำส้มสายชูในวันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2544 และล่าสุดในวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548 เริ่มผลิตไวท์เครื่องปรุงรส ตามนโยบายส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาลที่ต้องการให้ประเทศไทยเป็นครัวของโลก ดังนั้นผลิตภัณฑทั้งหมดดังกล่าวจะใช้พนักงานรวมทั้งสิ้น 140 คน จากสภาวะที่ต้นทุนเพิ่มขึ้นทุกปีและการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทางบริษัทจึงได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกๆคนมาโดยตลอด ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลิตภัณฑมีคุณภาพสูงและมีต้นทุนที่ต่ำ ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑของบริษัทฯ เกิดความแตกต่างและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ คือการพัฒนาและการปรับปรุงรู้ความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้นำแนวทางการบริหารงานในด้านการจัดการองค์กรรูปแบบต่างๆ มาใช้ในบริษัทได้แก่ ระบบ ISO9001 ตั้งแต่ พ.ศ. 2541 เพื่อควบคุมการบริหารงานและการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐาน ระบบการบริหารความเป็นระเบียบภายในสำนักงานและส่วนของการผลิต ด้วยระบบ 5ส. และกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากพนักงาน KSS (Kaizen Suggestion System) ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 กิจกรรม QCC (Quality Control Circle) ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 และกิจกรรม KPI (Key Performance Indication) ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาขบวนการต่างๆซึ่งจะเห็นได้ว่าบริษัทฯ ได้นำเอาระบบการบริหารงานด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นสิ่งที่ยืนยันให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าบริษัทมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้านตลอดมา

จากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหารของบริษัทฯ ในส่วนของฝ่ายผลิตได้ทราบปัญหาจากพนักงานปฏิบัติการเกี่ยวกับการผลิต ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างทั่วถึง พนักงานจะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

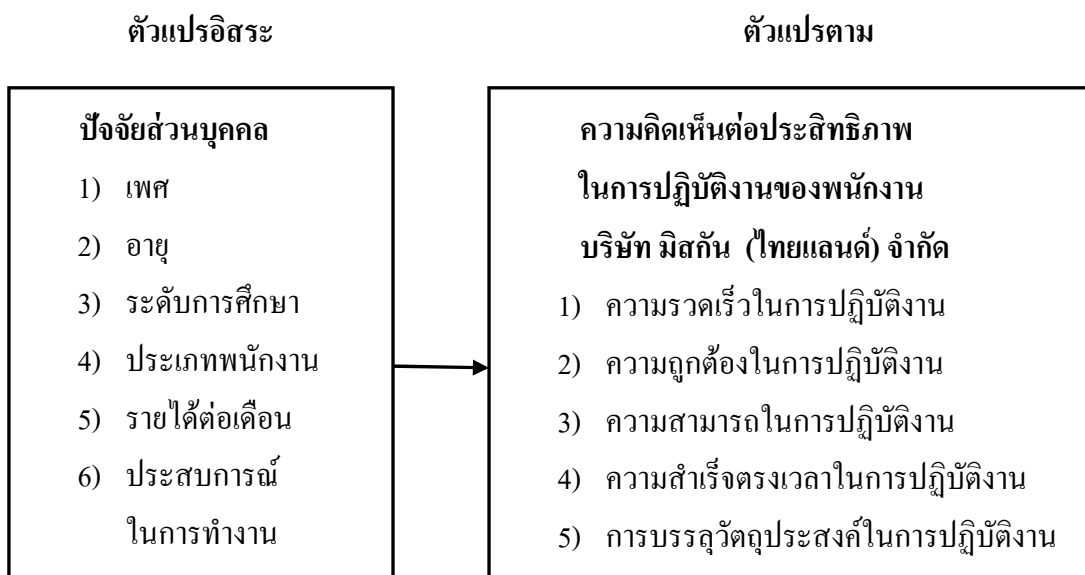
ได้นั้น การบริหารงานภายในองค์กรมีส่วนสำคัญ ต้องมีการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลายๆ ด้าน ไม่ใช่เพียงทำให้พนักงานมีรายได้ที่สูงอย่างเดียวแล้วงานจะออกมาดีและมีคุณภาพที่ได้ ต้องทำให้พนักงานตระหนักว่าใครคือ ลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยเชื่อและเข้าใจว่าจะเป็นสิ่งที่ทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรของกิจการขององค์กรพนักงานทุกคนทุกระดับชั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาบริษัทฯ ให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพ ในทุกส่วนหรือตลอดทั้งองค์กร เพราะว่าทุกส่วนของคุณภาพสินค้าที่ผลิตได้ ต้องอาศัยความรู้และความชำนาญในการผลิตสินค้า นอกจากนั้นแล้วการที่บริษัทฯ จะสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตนเองเพื่อสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันกับคู่แข่งกันในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นจะต้องมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการบริหารจัดการตั้งแต่เปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน ก็ยังพบมีปัญหาในส่วนของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถ ความสำเร็จตรงเวลา และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติทุกๆ เดือนแต่ละแผนกจะรายงานผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนทราบโดยปิดประกาศไว้ที่กระดานของแต่ละแผนก และแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทราบว่าแผนกของตนเองมีประสิทธิภาพเท่าไร และจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขอะไรเพิ่มเติม ดังนั้นเพื่อให้มีการพัฒนาและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องจึงได้มีการทำวิจัยในเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างไร เพื่อที่จะหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบริษัทฯ ที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อช่วยให้ดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดนี้ได้จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การ ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกาวิจัยไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ประเภทพนักงาน

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย

1.2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.2.2 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

1.2.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.2.4 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2.5 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตพื้นที่ คือ

บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด เลขที่ 59 หมู่ 9 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตำบลธนู อำเภอดุสิต จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือ พนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 140 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 112 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 81)

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาโดยมี ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ ตั้งแต่ วันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2551 ถึง 28 เมษายน พ.ศ. 2551

**ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด

2. ผลของการวิจัยนี้จะทำให้ทราบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

3. สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นต่อไป

4. ผลของการวิจัยนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นหรือองค์กรอื่นนำไปเปรียบเทียบหรือประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสมต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกันและมีให้เกิดความยุ่งยากในการศึกษา ดังนั้นจึงขอกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด หมายถึง นิติบุคคล ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเป็นบริษัท จำกัดตามกฎหมายไทย มีวัตถุประสงค์ดำเนินธุรกิจเพื่อดำเนินการผลิต ผลิตภัณฑ์อาหาร ในวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2537 ตั้งอยู่ที่ 53 หมู่ 9 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตำบล ธนุ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 140 คน แยกออกเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 121 คน ระดับบังคับบัญชาหรือวิชาชีพ 12 คน ระดับจัดการ 7 คน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็ว มีความถูกต้อง มีความสำเร็จตรงเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ ที่บริษัทกำหนดและวางแผนการดำเนินการจัดการ

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่บริษัทกำหนด

ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ความสามารถที่นำไปใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหา

ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย มาตรฐาน และตัวชี้วัดความสำเร็จการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนและเที่ยงตรง

การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่หน่วยงานมีการแข่งขันนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ พร้อมทั้งมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น หมายถึง ความเข้าใจในส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่มีความผิดหรือถูกในงานวิจัยครั้งนี้คือความคิดเห็นของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีต่อบริษัทเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานท่านอื่นๆ โดยรวมในองค์กร