

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ดำเนินการจนประสบความสำเร็จด้วยดีนั้น ส่วนใหญ่แล้วมีผลมาจากความร่วมมือร่วมใจของมนุษย์ในการทำงานร่วมกันแทบทั้งสิ้น และจากการที่มนุษย์ให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น ผู้บริหารจึงเป็นผู้นำที่สำคัญ ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะและไหวพริบในการดำเนินกิจกรรมการบริหารโดยใช้ทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ วิธีการจัดการและเทคนิคในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์มีความชำนาญในงานที่ตนเองรับผิดชอบตลอดจนทักษะในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรู้ทางด้านจิตวิทยาพอสมควร ในการปกครองคน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะสายงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์รวมขององค์กร การกำหนดกลไกสำคัญเช่นเดียวกับการมีระบบระเบียบ มีกฎเกณฑ์ มีข้อกำหนด มีขั้นตอนที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ มีวิธีการประสานงานภายในโครงสร้างส่วนต่าง ๆ ที่ใช้เป็นหลักปฏิบัติ และควบคุมการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กรให้ได้ผลตอบแทนที่กำหนดไว้

บริษัท สมาร์ทเทค เทคโนโลยี จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2543 โดยมีสำนักงานใหญ่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ และมีฐานการผลิตที่ใหญ่ที่สุดอยู่ที่ประเทศไทยโดยผลิตบัตรอัจฉริยะ, หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผลิตไอซี ที่เป็นตัวบันทึกข้อมูลต่างๆ บริษัทสมาร์ทเทค เทคโนโลยี จำกัด มีสาขาที่ประเทศสิงคโปร์ มาเลเซียเยอรมัน บราซิล สหรัฐอเมริกาและประเทศไทย โดยบริษัทสมาร์ทเทค เทคโนโลยี จำกัด สาขาประเทศไทยตั้งอยู่เลขที่ 142 หมู่ 1 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีทั้งหมด 5 โรงงาน มีจำนวนพนักงานที่เป็นพนักงานของบริษัท สมาร์ทเทค เทคโนโลยี จำกัด 1,368 คนเป็นพนักงานจากผู้รับเหมา 853 คน รวมทั้งหมด 2,221 คน (สมาร์ทเทค เทคโนโลยี, 2551 : 3)

จากการปรับเปลี่ยน และการเติบโตอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาเพียง 8 ปีรวมทั้งการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร และรูปแบบการบริหารงานให้เป็นเชิงธุรกิจ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการผลิตและให้ความสำคัญต่อลูกค้า จึงจำเป็นต้องตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เลือกและกำหนดทิศทาง จึงจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนให้ได้ ตามความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก ปัจจุบัน ตลาดมีการแข่งขันสูง เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หากผู้บริหารและพนักงานทุกคนไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ได้แล้ว อาจไม่สามารถเติบโตหรืออยู่รอดได้ ในการดำเนิน

ธุรกิจในปัจจุบัน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งขององค์กรการพิจารณาคัดเลือกตัวบุคคลจึงต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ การบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น มีคุณค่าต่อองค์กรอย่างยิ่ง ดังนั้นการกำหนดเป้าหมาย หรือกรอบอัตรากำลัง เพื่อปรับลดอัตรากำลัง จึงอาจไม่ใช่แนวทางที่เหมาะสมหากไม่มีความจำเป็นจริง ๆ ทั้งนี้จะเห็นว่า แนวทางที่เหมาะสม คือ การพิจารณาใช้ประโยชน์จากบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้บริหารองค์กรควรหาแนวทางการเพิ่มงานหรือขยายธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพสูง และมีต้นทุนที่ต่ำ ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ เกิดความแตกต่างและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ คือการพัฒนาและการปรับปรุงความรู้ความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้นบริษัทฯ ได้นำแนวทางการบริหารงานในด้านการจัดการองค์กรรูปแบบต่างๆ มาใช้ในบริษัทได้แก่ระบบ ISO 9001 : 2000 ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 เพื่อควบคุมการบริหารงานและการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานระบบการบริหารความเป็นระเบียบภายในสำนักงานและส่วนของการผลิต ด้วยระบบ 5ส. และกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากพนักงาน KSS (Kaizen Suggestion System) ตั้งแต่ พ.ศ. 2550 เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาขบวนการต่างๆซึ่งจะเห็นได้ว่าบริษัทฯ ได้นำเอาระบบการบริหารงานด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงานเพื่อเป็นสิ่งที่ยืนยันให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่า บริษัทมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้านตลอดมา

จากการที่ผู้วิจัยในฐานะเป็นฝ่ายบริหารงานบุคคลขององค์กรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในหน้าที่ของการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้เห็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยองค์กรอยู่ในช่วงขยายธุรกิจ ขณะเดียวกันพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติงานในทุก ๆ หน่วยงานขององค์กรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ แต่องค์กรกลับประสบปัญหาที่เกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าไม่ตรงเวลาและยังพบอีกว่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งให้กับลูกค้าถูกส่งกลับคืนเนื่องจากชิ้นงานที่ไม่ได้คุณภาพ (ฝ่ายควบคุมคุณภาพสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี. 2551) ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญในการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นภายในองค์กร และพนักงานจะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ดีและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการได้นั้น การบริหารงานภายในองค์กรมีส่วนสำคัญ ต้องมีการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลายๆ ด้าน ไม่ใช่เพียงทำให้ พนักงานมีรายได้ที่สูงอย่างเดียวแล้วงานจะออกมาดีและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ต้องทำให้พนักงานตระหนักว่าใครคือลูกค้า ความต้องการของลูกค้าคืออะไร และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยเชื่อและเข้าใจว่าจะเป็สิ่งที่ทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรขององค์กร พนักงานทุกคนทุกระดับชั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาบริษัทฯ ให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพ ในทุกส่วนหรือตลอดทั้งองค์กร เพราะว่าทุกส่วนของคุณภาพสินค้าที่ผลิตได้ ต้องอาศัยความรู้และความชำนาญในการผลิตสินค้า นอกจากนั้นแล้วบริษัทฯ ต้อง

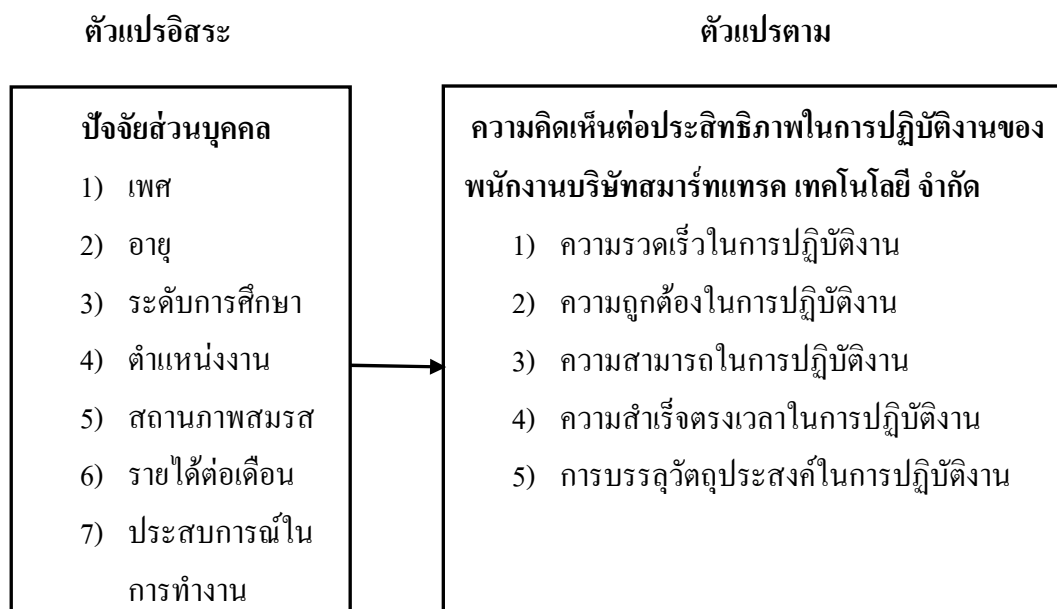
สร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตนเองเพื่อสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะต้องมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร จึงได้นำเครื่องมือในการบริหารจัดการเข้ามาใช้ คือการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) ในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาและการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งทุก ๆ เดือนแต่ละแผนกจะรายงานผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนทราบ โดยปิดประกาศไว้ที่กระดานของแต่ละแผนก และแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทราบว่าแผนกของตนเองมีประสิทธิภาพในระดับใด และจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนใดบ้าง ดังนั้นเพื่อให้มีการพัฒนาและการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องจึงได้มีการทำวิจัยในเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะหาวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อช่วยให้ดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดนี้ได้จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกาวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.6 สถานภาพสมรส

1.1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วย

1.2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.2.2 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

1.2.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.2.4 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2.5 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ พนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัดจำนวน 1,368 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 310 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนประชากรจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro . 1973) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 81)

3. ขอบเขตพื้นที่

คือ บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด เลขที่ 142 หมู่ 1 สวนอุตสาหกรรมไฮเทค ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาโดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ ตั้งแต่ วันที่ 10 เมษายน ถึง 10 พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด

2. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

3. สามารถนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัดให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกันและมีให้เกิดความยุ่งยากในการศึกษา ดังนั้นจึงขอกำหนดนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด หมายถึงนิติบุคคล ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทจำกัดตามกฎหมายไทยมีวัตถุประสงค์ดำเนินธุรกิจ เพื่อดำเนินการผลิตบัตรอัจฉริยะหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผลิตไอซี ที่เป็นตัวบันทึกข้อมูลต่าง ๆ

พนักงาน หมายถึงพนักงานของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 310 คน แยกออกเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 252 คน ระดับบังคับบัญชาหรือวิชาชีพ 53 คน ระดับผู้จัดการ 5 คน

ความคิดเห็น หมายถึงความเข้าใจในส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่มีความคิดหรือถูกในงานวิจัยครั้งนี้ คือความคิดเห็นของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ที่มีต่อบริษัทเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานท่านอื่นๆ โดยรวมในองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เสร็จตรงตามเวลา และบรรลุวัตถุประสงค์ที่บริษัทกำหนดและวางแผนการดำเนินการจัดการ

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานให้ได้จำนวนปริมาณตามมาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์กรกำหนด โดยมีแผนการควบคุมการทำงาน และใช้เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และผ่านการทดสอบเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ก่อนปฏิบัติงานจริงมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเมื่องานไม่ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานและได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้ เต็มความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานได้เสร็จตรงตามเวลา มาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดมีการวางแผน ติดตาม และประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร หน่วยงาน และงานที่ตนได้รับมอบหมาย มีการประเมินผลความสำเร็จ และได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานอย่างเป็นธรรมตามเป้าหมายของงานที่ตนได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย