

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤตการณ์ปัญหาทางเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับหนี้สังหาริมทรัพย์ด้อยคุณภาพ ทำให้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลกในปัจจุบัน ประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบตามไปด้วย เนื่องจากสหรัฐอเมริกาคือตลาดส่งออกที่สำคัญของประเทศไทยมากที่สุดประเทศหนึ่ง ทำให้ยอดการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ ลดน้อยลงตามไปด้วย ส่งผลให้แรงงานไทยเริ่มตกงานกันมากขึ้นจากการที่บริษัทที่ทำงานอยู่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์นี้ ทำให้กำลังซื้อของผู้บริโภคน้อยลง จากวิกฤตการณ์ดังกล่าวย่อมส่งผลกระทบต่อจากการเจริญเติบโตด้านอสังหาริมทรัพย์ หรือที่อยู่อาศัยไปด้วย โดยตลาดอสังหาริมทรัพย์ที่น่าจะไปได้ดีในปี 2552 น่าจะเป็นคอนโดมิเนียม เนื่องจากความต้องการซื้อเพื่ออยู่อาศัยเอง หรือการซื้อเพื่อการลงทุนระยะยาวเพื่อรับอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่อยู่ในอัตราที่ค่อนข้างต่ำ (ชาติชาย พุฒนาวิชัย, 2551 : 5) และส่งผลให้อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างเติบโตลดลงอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ทำให้อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างต้องปรับตัวเพื่อให้แข่งขันกันได้ ดังนั้นและถึงบ่าบัดน้ำเสียเป็นวัสดุก่อสร้างประเภทหนึ่งเช่นกัน เนื่องจากในปัจจุบันบ้านพักอาศัยจะต้องมีระบบบำบัดน้ำเสียก่อนที่จะปล่อยน้ำใช้ทิ้ง ถึงแม้ว่าปัจจุบันบริษัทที่ผลิตถังน้ำและถังบ่าบัดน้ำเสียยังมีไม่มากนัก แต่ก็มีการแข่งขันในด้านราคาและคุณภาพสินค้าที่ค่อนข้างรุนแรง ส่งผลให้ผู้ผลิตถังน้ำและถังบ่าบัดน้ำเสียต้องมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากสถานะที่ต้นทุนเพิ่มขึ้นทุกปีและการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทางบริษัทจึงได้เล็งเห็นและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกๆ คนมาโดยตลอด ซึ่งกระบวนการผลิตที่จะมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถส่งสินค้าที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานแข่งขันในตลาดได้ แต่สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสำคัญและต้องคำนึงถึงมากที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากร หรือพนักงานในองค์กร เพราะคนมีบทบาทต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งบุคลากรนั้นต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นบริษัทฯ ได้นำแนวทางการบริหารงานในด้านการจัดการองค์กรรูปแบบต่างๆ มาใช้ในบริษัทได้แก่ ระบบ ISO9001 เพื่อควบคุมการบริหารงานและการผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานโดยใช้ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (KQI : Key Quality Indicator) ใน

การวัดประสิทธิภาพรวมทั้งมีกิจกรรมระบบ 5ส. และกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากพนักงานด้วยกิจกรรมไคเซ็น (Kaizen) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาขบวนการต่างๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่า บริษัทฯ ได้นำเอาระบบการบริหารงานด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นที่ยืนยันให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าบริษัทฯ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดมา ส่วนสำคัญที่จะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เพื่อให้เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างทั่วถึง พนักงานจะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีและมีคุณภาพตามที่ถูกค่าต้องการได้นั้น การบริหารงานภายในองค์กรมีส่วนสำคัญ ต้องมีการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลายๆ ด้าน ไม่ใช่เพียงทำให้พนักงานมีรายได้ที่สูงอย่างเดียวแล้วงานจะออกมาดีและมีคุณภาพที่ได้ ต้องทำให้พนักงานตระหนักว่าใครคือ ลูกค้า และให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยเชื่อและเข้าใจว่าจะเป็นสิ่งที่ทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรของกิจการขององค์กรพนักงานทุกคนทุกระดับมีส่วนช่วยในการพัฒนาบริษัทฯ ให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพในทุกส่วนตลอดทั้งองค์กร เพราะว่าทุกส่วนของคุณภาพสินค้าที่ผลิตได้ ต้องอาศัยความรู้และความชำนาญในการผลิตสินค้า นอกจากนั้นแล้วการที่บริษัทฯ จะสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตนเองเพื่อสร้างความได้เปรียบของการแข่งขันกับคู่แข่งกันในธุรกิจเดียวกัน จะต้องมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ในการบริหารจัดการตั้งแต่เปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน ก็ยังพบมีปัญหาในส่วนของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถ ความสำเร็จตรงเวลา และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติทุกๆ เดือนแต่ละแผนกจะรายงานผลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกๆ คนทราบโดยปิดประกาศไว้ที่กระดานของแต่ละแผนก และแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทราบว่าแผนกของตนเองมีประสิทธิภาพเท่าไร และจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขอะไรเพิ่มเติม

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างไร เพื่อที่จะหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบริษัทฯ ที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อช่วยให้ดำเนินการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

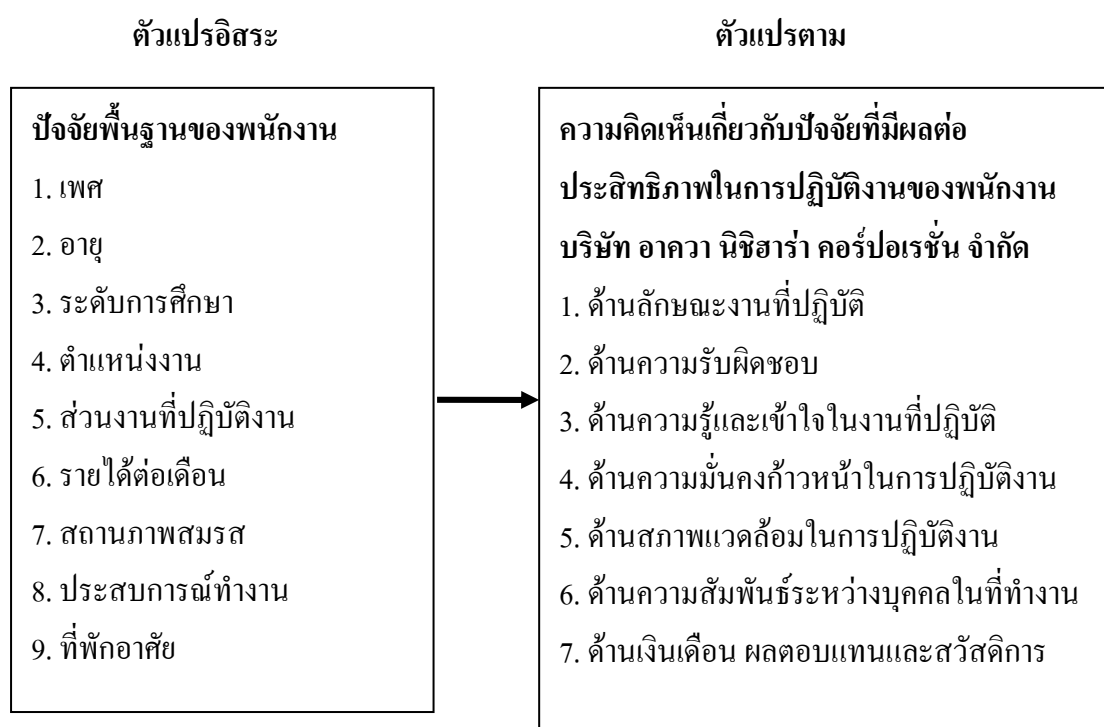
1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บริษัท อakwa นิซฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อakwa นิซฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน บริษัท อakwa นิซฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร คือ พนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 194 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 131 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 81)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการวิจัย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 ตำแหน่งงาน

2.1.5 ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน

2.1.6 รายได้ต่อเดือน

2.1.7 สถานภาพสมรส

2.1.8 ประสบการณ์ทำงาน

2.1.9 ที่พักอาศัย

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.2.2 ด้านความรับผิดชอบ

2.2.3 ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

2.2.4 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

2.2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

2.2.7 ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ

3. ขอบเขตพื้นที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด สำนักงาน กรุงเทพมหานคร และโรงงาน ตำบลบางพระครู อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาโดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด

2. ผลของการวิจัยนี้จะทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำแนกตามปัจจัย พื้นฐานของพนักงาน

3. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานของบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นต่อไป

4. ผลของการวิจัยนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นนำไปเปรียบเทียบประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของบริษัทนั้นเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดอย่างเหมาะสมต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งวัดจากดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (KQI) ในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละหน่วยงาน

พนักงานของบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด หมายถึง พนักงานในระดับต่างๆ ดังนี้ 1) พนักงานระดับบังคับการ ได้แก่ พนักงานบังคับบัญชาที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนก

หัวหน้าแผนก ผู้ร่วมงาน 2) พนักงานระดับปฏิบัติงาน ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในแต่ละหน่วยงาน

ส่วนงานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของบริษัท อาทิ นิธิฮาร์วอเตอร์ จำกัด ดังนี้ 1) ส่วนงานการตลาด ได้แก่ แผนกการตลาดถึงสำเร็จรูป แผนกการตลาดอุปกรณ์ สิ่งแวดล้อม 2) ส่วนงานวิศวกรรมโครงการ ได้แก่ แผนกวิศวกรรมโครงการ แผนกบริหารงานโครงการ 3) ส่วนงานผลิต ได้แก่ แผนกผลิตฟีด แผนกผลิตเครื่องกลและซ่อมบำรุง แผนกผลิตอาคาร และ 4) ส่วนงานสนับสนุน ได้แก่ แผนกอื่นๆ เช่น แผนกคลังสินค้าและจัดส่ง แผนกบัญชี แผนกทรัพยากรมนุษย์ แผนกจัดซื้อ แผนกธุรการโรงงาน

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติได้จัดให้มีการนั่งหรือยืนทำงานได้อย่างเหมาะสม งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายต่อความรู้ ความสามารถของพนักงาน งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร และมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ของพนักงาน

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีความพยายามเต็มที่ให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ยินดีรับผิดชอบหากงานที่ทำมีความบกพร่อง และงานที่รับผิดชอบมีผลกระทบต่อองค์กรและลูกค้าโดยตรง

ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและทำให้พนักงานมีอนาคตที่ดีขึ้น มีโอกาสได้เรียนรู้งานอื่น พร้อมกับพัฒนาตนเองมากมาย เช่น การได้รับการฝึกอบรมและฝึกทักษะด้านต่าง มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ หรือมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนในบริษัทมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณา ความดี ความชอบ โดยตัดเทียบกันตามความรู้ ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคล และงานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ สถานที่ปฏิบัติงานมีความพร้อมและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานอย่างพอเพียง พื้นที่ในการปฏิบัติงานมีความเป็นส่วนตัวและมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีเสียงรบกวน และเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยทั้งร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ ความรู้สึกและการแสดงออกที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน โดยให้การสนับสนุน ความร่วมมือ และความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานในทางสร้างสรรค์ ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ ไม่สร้างความแตกแยกและขัดแย้งทั้งในกลุ่มงานเดียวกันและต่างกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานทั้งด้านการทำงานเรื่องส่วนตัวและสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานด้านค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการจากบริษัททำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บริษัทจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานนอกเวลาได้อย่างเหมาะสม สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด ชุคฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ