

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐบาลไทยได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาประเทศ ทำให้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านโครงสร้างทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ส่งผลให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชากรจากเดิมที่เคยอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่ ครอบครัวเดี่ยว เปลี่ยนเป็นครอบครัวขยาย ประชาชนที่อยู่ในวัยแรงงานต้องจากถิ่นฐานเดิมไปหา งานทำในเมืองมากขึ้น จากภาคอุตสาหกรรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว องค์กรประกอบของปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ คน วัตถุดิบ เครื่องจักร เงินทุนมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยที่มีความสำคัญ ในการบริหารจัดการผลิต ก็คือคน ปัจจุบันองค์กรการผลิตต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับคนในฐานะ ผู้ปฏิบัติงาน หรือทรัพยากรบุคคลในองค์กรของตนมากขึ้น จะบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานของบุคคลเป็นสำคัญ ในภาคอุตสาหกรรมบริษัท คิตากาวา อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิต สินค้า อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ซึ่งต้องใช้ ทรัพยากรบุคคลเป็นแรงงานในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ บริษัท คิตากาวา อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 : 2000 ใน พ.ศ. 2547 และในปี 2549 ให้รับ ISO 14000 เพื่อความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่บริษัทเกี่ยวกับการ นิด พลาสติก ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้ได้ถูกจัดจำหน่ายไปยังประเทศต่าง ๆ เช่น ญี่ปุ่น, จีน ,อินโดนีเซีย ทั่วโลก และเพื่อเป็นการรองรับปริมาณการผลิตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุความ จำเป็นดังกล่าวบริษัท ได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานปฏิบัติการมาโดยตลอด ภายใต้ สถานการณ์การแข่งขันอย่างรุนแรง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์เกิดความแตกต่างกัน และความสม่ำเสมอของ คือความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ต้องใช้ พนักงานทำงานเป็นทีม ด้วยการนำระบบการบริหารคุณภาพรวม เข้ามาบริหารคุณภาพ ดังนั้น ความสามารถบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ คนเราถ้าหากได้ ทำงานในสิ่งที่ตนพึงพอใจแล้วย่อมทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ ทำงานเพื่อรางวัลที่ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง กลยุทธ์ที่บริษัทประสบผลสำเร็จที่สำคัญคือ การหันมา มุ่งเน้นให้ความสนใจด้านการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสร้างกรรมวิธีการผลิตให้มีคุณภาพที่สูงใน ปริมาณมากและด้วยต้นทุนที่ประหยัด

นอกจากนี้กลยุทธ์ในการเพิ่มแขนงของผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น รวมทั้งการขยายหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีของตนเองทุ่มการลงทุนทางด้านนี้อย่างมาก จนทำให้สามารถสร้างมาตรฐานสินค้าความน่าไว้วางใจ รวมทั้งมาตรฐานสินค้าด้านราคา และบริษัทก็ได้ปรับแนวทางธุรกิจ ผู้ทิศทางการแข่งขันสินค้าใหม่ เช่นการเพิ่มเงินทุนด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เน้นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพิ่มอายุการใช้งานของสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า สร้างส่วนแบ่งตลาดในด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้ขยายออกไป พัฒนาประสิทธิภาพให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

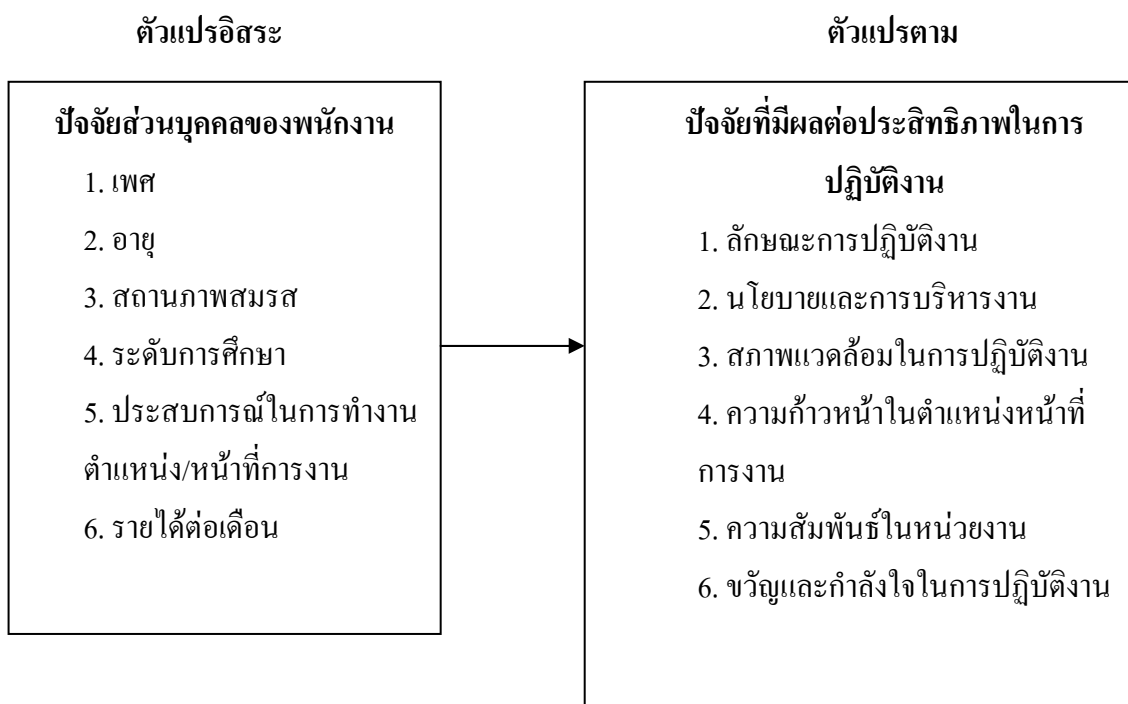
จากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำการวิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรและหัวใจของบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิผลและมีส่วนในการวิเคราะห์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิดากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา ความหมายของประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดประสิทธิภาพ ทฤษฎีประสิทธิภาพ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทเบอร์ก และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบ การศึกษาไว้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนรวม 1,024 คน (เก็บจริง จำนวน 288 คน)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ส่วนตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา พนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำบล บ้านเลน อำเภอ บางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลระหว่าง คือ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือทำงานในบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท คือ พนักงานสำนักงาน พนักงานฝ่ายผลิต พนักงานอื่นๆ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพ หมายถึง ความคิดเห็นคนในองค์กรในที่นี่ ได้แก่ พนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานสำเร็จ ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายและกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ความชอบและสนุกกับงานที่ทำ หน้าที่การงานตรงกับความรู้ความสามารถ ขึ้นตอนในการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่มากจนเกินความสามารถ การมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกและง่ายขึ้นทำให้งานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวทางในการดำเนินการโดยกำหนดนโยบายในการบริหารงาน ได้แก่ มีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ทุกคนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน มีการกระจายงานให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่ง มีการจัดระบบงาน การทำงานเป็นทีม การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาบุคลากร

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานบริษัท คิดตากว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาดของสถานที่ทำงาน แสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน มีปริมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบติดต่อสื่อสารภายในโรงงาน และนอกโรงงาน อย่างเหมาะสม ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในโรงงาน มีความรัดกุมและปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงาน และ ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ในแผนกการทำงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การสนับสนุนให้ไปฝึกอบรม ศึกษาน เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถและนำมาปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมาะสมกับผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนตำแหน่ง การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ความสามารถและเป็นธรรม งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ด้านการสร้างร่วมมือที่ดีในการทำงาน การใช้เหตุผลในการทำงาน สัมพันธภาพที่ดีต่อกันในแผนก ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน ความสามารถปรึกษาการทำงาน และด้านส่วนตัวได้ การมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงานทำให้งานสำเร็จและมีประสิทธิภาพและช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระบบเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ