

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันนี้ การใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นไปอย่างสะดวกสบายมากขึ้นตามความก้าวหน้า ล้ำสมัยของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไร้ขีดจำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในทุกเรื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น โทรทัศน์ เครื่องซักผ้า เครื่องเล่นซีดี และอื่นๆอีกมากมาย จะเห็นได้ว่าตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้ามีการแข่งขันสูงมากไม่ว่าจะเป็นเรื่องราคาสินค้า ผู้ผลิตหลายๆรายต่างพยายามลดต้นทุนการผลิตต่างๆด้วยการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากนี้การแข่งขันในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ก็เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ผู้ผลิตให้มาให้ความสนใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจากการแข่งขันของผู้ผลิตรายต่างๆ จะส่งผลในเชิงบวกแก่ผู้บริโภคในแง่ของการเพิ่มทางเลือกในการตัดสินใจมากขึ้น เช่นผู้บริโภคบางกลุ่มเลือกที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีราคาต่ำโดยไม่สนใจเรื่องของคุณภาพ หรือผู้บริโภคบางกลุ่มเลือกตัดสินใจซื้อสินค้าที่มีคุณภาพมากกว่าพิจารณาเรื่องราคา ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการตัดสินใจที่หลากหลายมากขึ้น จากการศึกษาพฤติกรรมที่แตกต่างของผู้บริโภค ทำให้ผู้ผลิตจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งทางด้านเทคโนโลยี และทางด้านการลดต้นทุนในการผลิตของตนเองอยู่เสมอ

การแข่งขันในตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้านอกจากจะมีการแข่งขันจากบริษัทผู้ผลิต

ภายในประเทศเดียวกันแล้ว การแข่งขันจากผู้ผลิตจากต่างประเทศก็เป็นแรงกดดันให้เกิดความรุนแรงในการแข่งขันมากขึ้น จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้ ตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าที่วางขายอยู่ตามท้องตลาดนั้นมียี่ห้อใหม่เกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะสินค้าที่มาจากประเทศจีน ซึ่งเป็นสินค้าที่มีโดดเด่นในเรื่องของราคา และกำลังได้รับความนิยมอย่างมากในประเทศ แต่มีข้อด้อยในเรื่องของคุณภาพ การเข้ามาของเครื่องใช้ไฟฟ้าของประเทศจีนนั้นส่งกระทบต่อผู้ผลิตหลายๆรายในประเทศจนเป็นสาเหตุให้บริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าในประเทศต้องมาทบทวน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดขององค์กรของตนเองมากขึ้น

บริษัทพานาโซนิคอิเล็กทรอนิกส์เวิร์ค อูซุยา จำกัด ก็เป็นหนึ่งในองค์กรธุรกิจที่ก่อตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า ที่วางจำหน่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งก็เป็นหนึ่งในบริษัทที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันในครั้งนี้เช่นเดียวกัน จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขัน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะของตลาดมากขึ้น โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาสินค้าในด้านเทคโนโลยีเฉพาะด้าน เพื่อให้

สินค้าของบริษัทเป็นสินค้าที่เป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยี และเป็นผู้ผลิตรายแรกของเทคโนโลยีนั้นๆ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นไปในเรื่องการลดต้นทุนในการผลิต ซึ่งกำหนดไว้ 2 แนวทางคือ การลดต้นทุนวัตถุดิบทางตรงในการผลิต ไม่ว่าจะเป็นการอาศัยเทคนิคทางด้านโลจิสติกส์ การจับกลุ่มกับบริษัทในเครือเพื่อสั่งวัตถุดิบคราวละมากๆ เพื่อเจรจาต่อรองราคา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าซึ่งในที่นี้หมายถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการผลิต ด้วยเหตุที่ว่าปัจจัยในการผลิตที่สำคัญที่สุดก็คือ แรงงานคน ทรัพยากรบุคคลเป็นตัวกำหนดคุณภาพของงาน และปริมาณงาน ซึ่งเป็นผลมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง สิ่งที่ตามมาคือปริมาณผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นและคุณภาพของงานที่มากขึ้น การเพิ่มขึ้นของปริมาณงานที่ได้ และคุณภาพงานที่เพิ่มขึ้นนี้เป็นส่วนหนึ่งในการลดต้นทุนในการผลิตสินค้า กล่าวคือการใช้แรงงานเท่าเดิมแต่ได้ผลผลิตมากขึ้นส่งผลต่อต้นทุนแรงงานต่อหน่วยที่ลดลง ทำให้ต้นทุนโดยรวมของสินค้าลดลงด้วย

ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนรับผิดชอบในฝ่ายผลิตของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อิเล็กทรอนิกส์ อยูซยา จำกัด มีความสนใจที่ศึกษาวิจัยถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมุ่งหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารระดับสูงได้ใช้ข้อมูลในการปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

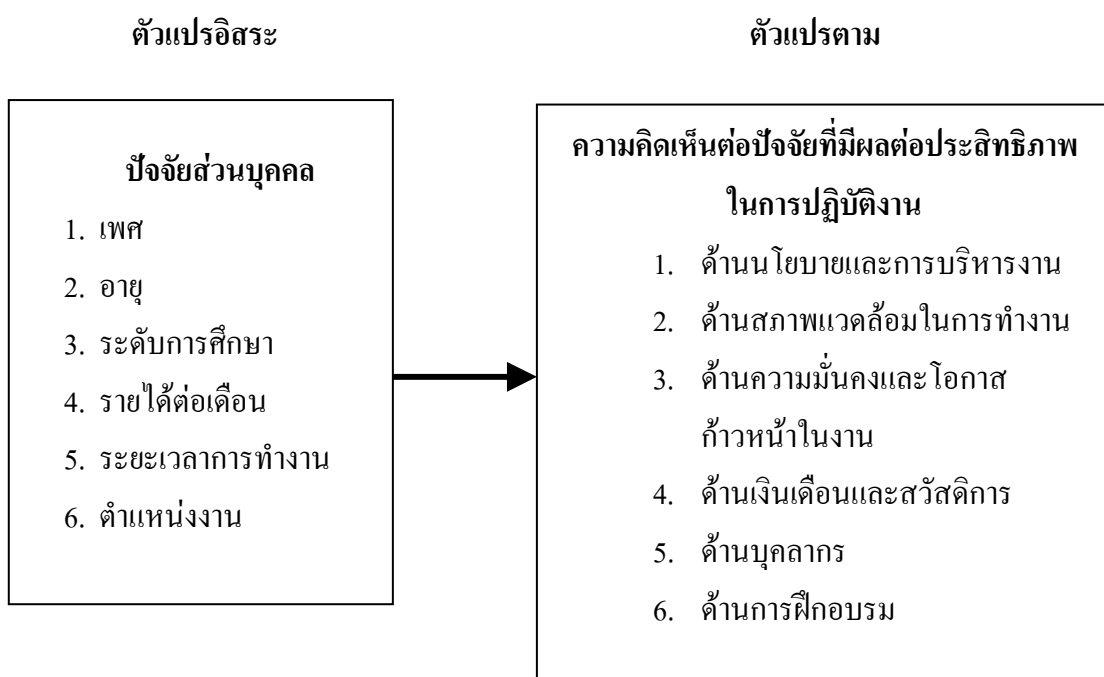
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูซยา จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูซยา จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูซยา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้วิจัยมีความคิดว่า การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นสิ่งที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ

หากพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ก็ส่งผลให้ผลผลิตมีจำนวนมาก หรือมีคุณภาพมาก เพราะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดปริมาณของชิ้นงาน และคุณภาพของงาน ดังนั้น ถ้าพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ปริมาณงานที่ได้ก็จะมาก ถ้าพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย ปริมาณงานที่ได้ก็จะน้อยตามไปด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อทำการศึกษา ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้

พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัดจำนวน 1,560 คน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา จำแนกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 ระยะเวลาการทำงาน

2.1.5 รายได้ต่อเดือน

2.1.6 ตำแหน่งงาน

##### 2.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ประกอบด้วยด้าน นโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านบุคคลากร และด้านการฝึกอบรม

#### 3. ขอบเขตด้านสถานที่ในศึกษา ได้แก่ บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

#### 4. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือนมีนาคมถึงพฤษภาคม 2551

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

2. ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง ที่จะนำไปใช้ในการวางแผน พัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท พานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยา ตระหนักในบทบาทหน้าที่ และปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ พนักงานที่มีประสิทธิภาพยังต้องมีทักษะในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งอุทิศเวลา เพื่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ที่บริษัท พานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยาและ ปฏิบัติตนตามคำสั่งของหัวหน้างานในการทำงาน และมีหน้าที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่หัวหน้างานกำหนด โดยพนักงานของบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยา แบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น หัวหน้างานระดับสูง

ความคิดเห็น หมายถึง ระดับความเห็นด้วยของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยา ต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน เงินเดือน และสวัสดิการ บุคลากร และการฝึกอบรม

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติของพนักงาน บริษัทพานาโซนิค อิเล็กทริก เวิร์ค อยูธยาที่กำหนดขึ้นเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เช่น ระเบียบ วินัย ข้อบังคับ คำสั่ง เป็นต้น

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่มีความพอเพียงและทันสมัยเหมาะสมกับงาน รวมถึงสภาพอุณหภูมิ แสง การถ่ายเทอากาศ ที่ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย

ความมั่นคง โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง ความแน่นอน และโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานการเลื่อนขั้น นอกจากนี้ยังรวมถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ

เงินเดือน และสวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ ค่าตอบแทน เงินโบนัสระบบสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยน สิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

ด้านบุคลากร หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะมีส่วนช่วยให้เกิดความสามัคคี สัมพันธภาพที่ดี จนส่งผลให้งานที่ปฏิบัติร่วมกันนั้นประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านวิชาการและด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ

พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างานระดับต้น

หัวหน้างานระดับต้น หมายถึง พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ในระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย และหัวหน้าหน่วย

หัวหน้างานระดับสูง หมายถึง พนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ อยูธยา จำกัด ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ

