

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตัวเลขเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศเศรษฐกิจชั้นนำของโลกได้ทยอยประกาศออกมาชี้ว่าเศรษฐกิจหลายประเทศได้ก้าวเข้าสู่ภาวะถดถอย ปัญหาในภาคธุรกิจชั้นนำของโลกกำลังประสบภาวะขาดทุนและขาดสภาพคล่องอย่างหนัก ถึงขั้นเสี่ยงที่จะล้มละลายทำให้ต้องปลดหรือลดพนักงาน และลดกำลังการผลิตในบริษัทต่างๆ มากมายเพื่อความอยู่รอดของตัวเอง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือบรรลุดจุดมุ่งหมาย เป้าหมายตามที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจาก คุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กันตยา เพิ่มผล. 2547 : 38)

บริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2547 ปัจจุบันมีพนักงานจำนวน 123 คน เป็นอุตสาหกรรมผลิตเลนส์แว่นตาเพื่อการส่งออก โดยการส่งออกให้กับสำนักงานใหญ่ที่ประเทศสเปน การจัดองค์กรของบริษัทเป็นการจัดให้ฝ่ายต่อการบริหารจัดการและพยายามจะให้โครงสร้างขั้นที่สุดเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสั่งการ เนื่องจากบริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มุ่งเน้นคุณภาพของเลนส์เป็นสำคัญ ดังนั้นในด้านบริหารจัดการ บริษัทได้พัฒนาเทคโนโลยีการผลิตเพื่อผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพที่ดีที่สุด โดยมีส่วนสูญเสียน้อยที่สุด เพื่อได้ประโยชน์สูงสุดและสามารถดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยตั้งอยู่บนวิสัยทัศน์ที่ว่า การเป็นบริษัท ที่มีสมรรถนะเป็นที่น่าพึงพอใจในธุรกิจเลนส์ของโลกโดยการสร้างบุคลากรที่มีคุณค่า เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม สร้างสรรค์นวัตกรรม สร้างความพึงพอใจของลูกค้า รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สนับสนุนความคิดใหม่ๆ และสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน รวมไปถึงการตั้งเป็นนโยบายคุณภาพว่า สร้างความพึงพอใจสูงสุดทั้งลูกค้าภายในและภายนอก สนับสนุนการติดต่อสื่อสาร การสร้างขวัญกำลังใจ และการฝึกอบรม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสำเร็จ

สนับสนุนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในทุกกิจกรรมและกระบวนการของบริษัทจึงได้รับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการจัดทำเอกสารข้อกำหนดต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติให้ดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 อีกทั้งยังสนับสนุนการทำกิจกรรมร่วมกันคือ 5 ส สะสาง สะดวก และสะอาด จะเกี่ยวข้องกันกับวัตถุดิบและสถานที่ ส่วนกิจกรรมสุขลักษณะและสร้างนิสัยจะเกี่ยวข้องกันกับคนกิจกรรมต่างๆ จะช่วยให้มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ช่วยขจัดความสิ้นเปลืองในการใช้พื้นที่ รวมไปถึงการจัดการองค์กรแบบจูงใจโดยการจัดให้มีสวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนเช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือทางการรักษาพยาบาล กำหนดให้ลาหยุดงานได้เป็นกรณี และค่าจ้างเงินเดือนต่าง ๆ ให้พนักงาน โดยมีจุดประสงค์เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อความเป็นระบบระเบียบ บริษัทจึงกำหนดข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการประพฤติตนเป็นพลเมืองที่ดี เป็นพนักงานที่ดี โดยมุ่งเน้นให้พนักงานช่วยกันดูแลความสะอาด และประหยัดการใช้พลังงานต่างๆ ไม่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานทำความผิด ห้ามนำสิ่งของบริษัทไปใช้ส่วนตัว เข้าออกบริษัท อย่างเป็นระเบียบและตรงต่อเวลา ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดและการพนันและการไม่ลักเล็กขโมยน้อย (อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์). 2552 : 12-13)

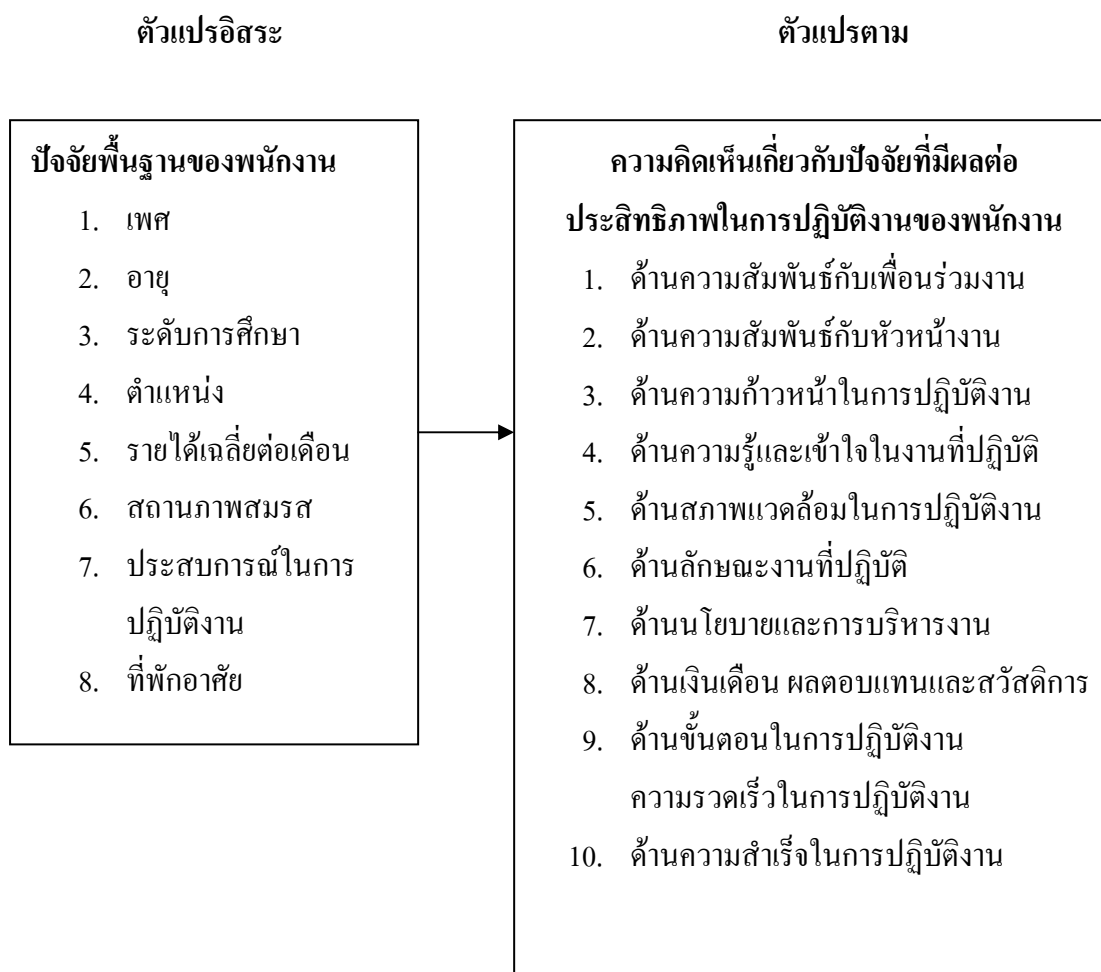
ซึ่งในขณะนี้บริษัทประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแต่ไม่สามารถทำให้ถึงเป้าหมายได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อต้องการทราบว่า พนักงานมีคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้บริษัท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา ความหมายของประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เคนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานในการวิจัยครั้งนี้คือ “ปัจจัยพื้นฐานของพนักงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน”

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท อินเดโตร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งจะประกอบไปด้วย พนักงานระดับหัวหน้า และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 123 คน (20 เมษายน 2552)

#### ขอบเขตเนื้อหา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

##### 1.1 ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 ตำแหน่ง
- 1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.1.6 สถานภาพสมรส
- 1.1.7 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
- 1.1.8 ที่พักอาศัย

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent variable)

##### 2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.1.2 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.1.4 ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ
- 2.1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 2.1.6 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 2.1.7 ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 2.1.8 ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.1.9 ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2.1.10 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตพื้นที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บริษัท อินเดโวลอร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 162 หมู่ 1 ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือน เมษายน – มิถุนายน พ.ศ. 2552

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเดโวลอร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งแต่ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ

**บริษัท** หมายถึง บริษัท อินเดโวลอร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตั้งอยู่ที่ 162 หมู่ 1 ตำบลบ้านเลนอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

**ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และที่พำนักของพนักงานบริษัท อินเดโวลอร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท อินเดโวลอร์ เเลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งวัดจาก ยีลด์ (Yield) ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกทางด้านเจตคติและความพยายามที่จะทำออกมาเป็นคำพูด การเขียนการสรุป การลงความเห็น และการพิจารณาถึงข้อเท็จจริง โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ สถานที่ อุปนิสัย พฤติกรรม และสภาพแวดล้อมแล้วทำให้เกิดผลเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงานตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเป้าหมายนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

**ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กรได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของพนักงาน การปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่นได้ ผลงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับและพอใจแก่ทุกคน การได้รับความร่วมมือในการ

ปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี การได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

**ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** หมายถึง การได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี หัวหน้างานใช้เหตุผลความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม และการรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยผลงานจากผู้บังคับบัญชา

**ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน** หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและทำให้พนักงานมีอนาคตที่ดีขึ้นมีโอกาสได้เรียนรู้งานอื่นๆ พร้อมกับพัฒนาตนเอง เช่น การได้รับการฝึกอบรมและฝึกทักษะด้านต่างๆ การได้มีโอกาสเรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ หรือมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การที่พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณาความดีความชอบโดยทัดเทียมกันตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และงานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

**ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติที่รับผิดชอบ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

**ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ซึ่งประกอบด้วย เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน การจัดแสงสว่างบรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม อาหารของโรงอาหารมีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม การจัดระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการจัดเก็บของสารเคมีมีความเหมาะสม

**ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ได้รับปริมาณงานที่มอบหมายเหมาะสม มีการจัดให้มีการนั่งหรือยืนปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน และมีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ

**ด้านนโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวทางในการดำเนินการโดยกำหนดเป็นเป้าหมาย จุดประสงค์ แผนการปฏิบัติงานของบริษัท ระบุในบทบาทหน้าที่ นโยบายเป้าหมายของงาน การจัดระบบงานและมอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ให้พนักงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน การติดต่อสื่อสารภายในบริษัท อย่างเหมาะสม และการจัดสายงานและแบ่งงานมีความเหมาะสมต่อการบังคับบัญชา

**ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมตามผลการปฏิบัติงาน การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัท จัดไว้ให้เหมาะสม การให้เงินค่าผลงาน (โบนัสเดือน) อย่างเหมาะสม และการจัดบริการรถรับส่งเพียงพอและเหมาะสม

**ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน** หมายถึง วิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติมีถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนที่ปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน และความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน

**ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือนเหมาะสมชัดเจน และได้รับการชมเชยหรือรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย

### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด อันจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด