

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วยองค์กรใดก็ตามหากบุคลากร ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงส่งผลให้มีผลเสียต่อองค์กร งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ก็จะทำให้ประสบความสำเร็จซึ่งหมายถึง ผลกำไร หรือรายได้ที่จะได้รับด้วย (นภารัตน์ สุขสนอง. 2552 : 1) ดังนั้นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมีความสำคัญกับทุกองค์กร โดยเฉพาะในปัจจุบันที่การเจริญเติบโตของอัตราการผลิต และกระแสการเปิดเสรีทางการค้าของโลกทำให้ภาคการผลิต โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมที่เจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ โดยที่อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทยต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่ เพราะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากผู้ผลิตจากต่างประเทศ เช่น ไต้หวัน จีน เวียดนาม อินเดีย หรือแม้กระทั่งประเทศลาว ทั้งนี้แห่งของการแข่งขันด้านราคาและคุณภาพของสินค้า ตลอดจนต้นทุนทางด้านแรงงาน ทำให้ผู้ผลิตต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสำหรับส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้ แต่สิ่งเหล่านี้จะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร ซึ่งปัจจุบันได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด ประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น (ปราชญา กล้าผจญ. 2554 : 56)

ฐานการผลิตที่สำคัญของประเทศไทยอีกแห่งหนึ่ง คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งมีนิคมอุตสาหกรรมตั้งอยู่ 5 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร เขตประกอบการอุตสาหกรรมแพคคอร์ดแลนด์ และสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์

เครื่องใช้ไฟฟ้า (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2554 : 2) บริษัทชুমิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจโรงงานผู้ผลิตและจำหน่ายลีดเฟรมสำหรับไอซีสารกึ่งตัวนำ ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งอยู่ที่ 1/49 หมู่ที่ 5 ตำบลคานาม อำเภอบุพผอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ต้องมีการปรับตัว และปรับกลยุทธ์ในการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นจากผู้ผลิตจากต่างประเทศ ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานของบริษัทจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชুমิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. 2552 : 20) กรอบแนวคิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg. 1988) (ฉันทฐา กรีหิรัญ. 2550 : 17 - 20) และกรอบแนวคิด ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ มลลภา พิทักษ์ (2554 : บทคัดย่อ) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ อนุชา ชันทรปกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ ชันดิรักษ์ ดันติเฉลิม (2549 : บทคัดย่อ) ด้านนโยบายและการบริหารงาน จากงานวิจัยของ อนุชา ชันทรปกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) และด้านความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยของ ชันดิรักษ์ ดันติเฉลิม (2549 : บทคัดย่อ) ซึ่งถูกปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ดังแสดงในภาพประกอบ 1

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 1,024 คน (บริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด. 2554 : 74) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโรยามาเน (Taro Yamane. 1973) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 45) จำนวน 288 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

2.2 ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายนโยบายและการบริหารงาน และด้านความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

ขอบเขตด้านสถานที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด เลขที่ 1/49 หมู่ 5 สวนอุตสาหกรรม โรจนะ ตำบลคานหาม อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2555

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. นำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชুমิโกะลิตเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด อันจะส่งผลถึงผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล
3. นำผลการศึกษาเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาปัจจัยที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำของบริษัทชুমิโกะลิตเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ของบริษัทชুমิโกะลิตเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม และง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกในทางที่ดีอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ ค่าตอบแทนล่วงเวลา สวัสดิการต่าง ๆ ค่าผลงาน (โบนัส) และการจัดบริการรถรับส่ง

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง

เหมาะสมชัดเจน เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือนเหมาะสมชัดเจน และการชมเชยหรือรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการฝึกอบรมหาความรู้เพิ่มเติม โอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ โอกาสในการพิจารณาความดีความชอบ และการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนางาน

ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นที่ปรึกษาที่ดีในเรื่องส่วนตัว ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการทำงาน ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในการทำงาน ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจและมีการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ด้านเป้าหมายนโยบายและการบริหารงาน และด้านความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ งานที่รับผิดชอบต้องใช้ความรู้ความสามารถสูงจึงจะทำได้สำเร็จ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีงานอื่น ๆ ที่แทรกเข้ามาโดยไม่คาดคิดในแต่ละวัน ลักษณะงานที่ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จ และลักษณะงานที่ต้องร่วมงานกับแผนกอื่น

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงาน อาหารของโรงอาหาร ระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้กับพนักงาน และการจัดเก็บของสารเคมี

ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติ ระยะเวลาความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี เอกสารในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ด้านเป้าหมายนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง เป้าหมายนโยบายและการบริหารงานของบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วน การกระจายงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาบุคลากร

ด้านความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติของบริษัทซูมิโกะลีดเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีความรู้ตามกฎระเบียบข้อบังคับของงาน เห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ และสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจให้ผู้อื่นได้