

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันในหมู่นักบริหารว่าทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงานทุกชนิด ซึ่งได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และการจัดการ หรือเทคนิคในการบริหารนั้น “คน” มีความสำคัญมาก ด้วยเหตุที่ “คน” นอกจากจะมีความสำคัญเป็นเอกในด้านทรัพยากรทางการบริหารแล้ว “คน” ยังมีบทบาทสำคัญในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดการเกี่ยวกับบุคคล การประสานงาน และการควบคุมงาน ในขั้นตอนดังกล่าว การจัดการเกี่ยวกับบุคคลเป็นสิ่งสำคัญมาก กล่าวได้ว่า การจัดการเกี่ยวกับบุคคล หรือการบริหารงานบุคคล คือ หัวใจของการบริหาร (อัจฉรา สังข์สุวรรณ. 2540 : 2)

ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะแบ่งทรัพยากรมนุษย์เป็น 3 ระยะ คือระยะก่อนที่บุคคลจะเข้ามาอยู่ในองค์การ ระยะระหว่างที่บุคคลปฏิบัติงานในองค์การ และระยะที่บุคคลนั้นพ้นสภาพจากการทำงานในองค์การ โดยระยะที่สองซึ่งเป็นระยะที่บุคคลปฏิบัติงานในองค์การนั้นถือเป็นระยะที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่ง เพราะเป็นช่วงเวลาที่ยุทธศาสตร์ที่บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่องค์การได้กำหนดไว้ซึ่งจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การในที่สุด (พะยอม วงศ์สารศรี. 2531 : 210) การปฏิบัติต่อพนักงานจะต้องไม่ปฏิบัติเหมือนกับการปฏิบัติต่อปัจจัยอื่นของการผลิตและการบริหารซึ่งได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า (บุญโยภาส สุวรรณวัฒน์. 2549 : 48)

ปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยค่อนข้างมาก โดยมีมูลค่าการส่งออกเป็นอันดับหนึ่งต่อเนื่องกันมาหลายปี ดังข้อมูลการส่งออกของกระทรวงพาณิชย์ ในปี พ.ศ. 2550 – 2551 สินค้าอุปกรณ์ส่วนประกอบและอิเล็กทรอนิกส์เป็นสินค้าที่สร้างรายได้จากการส่งออกของไทยมากที่สุด โดยในปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมามีมูลค่าการส่งออกทั้งสิ้น 30,355.1 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2555 : ออนไลน์) จากมูลค่าการส่งออกแสดงให้เห็นแนวโน้มความต้องการแรงงานในกลุ่มอุตสาหกรรมนี้มากขึ้น แรงงานในอุตสาหกรรมนี้ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ เพราะเนื่องจากอุตสาหกรรมนี้มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรที่มีความแม่นยำสูงมาใช้ในการผลิต การที่พนักงานลาออกไปแต่ละครั้ง องค์การต้องสูญเสียทรัพยากร

ที่มีคุณค่าไป เนื่องจากองค์กรจะต้องทุ่มเทงบประมาณ และเวลาเพื่อพัฒนาบุคคล เพื่อสร้างบุคคล ให้มีความรู้ความสามารถในระดับหนึ่งที่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้นั้น และองค์กรอาจจะ ต้องสูญเสียผลผลิตจำนวนหนึ่งไปจนกว่าจะมีบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนในตำแหน่งที่ว่างลง หาก องค์กรใดมีอัตราการลาออกจากงานของพนักงานสูงจะเกิดผลด้านลบต่อภาพพจน์ขององค์กร ตลอดจนสินค้า อีกทั้งยังส่งผลไปถึงการคัดเลือกบุคคลเข้างานอาจจะต้องใช้เวลา นานมากขึ้นในการ คัดเลือกพนักงานมาทดแทนที่จำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถใกล้เคียงกับมาตรฐานของ พนักงานเดิมที่มีอยู่และปัจจุบันอุตสาหกรรมมีการขยายตัวมากขึ้นทำให้แรงงานมีโอกา สที่จะเลือก งานมากขึ้นด้วย

จากที่กล่าวมานั้นผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ องค์กรสามารถขับเคลื่อนการดำเนินการได้อย่างราบรื่น เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากร บริหารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่น ๆ จะตามมา โดยใช้กระบวนการของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ด้านวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาคัดเลือก ด้านการประเมินผลพนักงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านการบริหารค่าตอบแทน ด้านการพ้นจากงาน ที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลต้องรับผิดชอบต่อการ จัดการกระบวนการด้านต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพัน จงรักภักดี และเกิดความรู้สึกร่วมใน ฐานะสมาชิกขององค์กร ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ และเสียสละ ให้แก่องค์กร การสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของบุคลากร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

ทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่ม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตสินค้าที่ มียอดการส่งออกเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย และมีบทบาทในการบริหารงานในฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล ได้ดำเนินการกิจกรรมด้านบริหารทรัพยากรบุคคลมาหลายอย่าง เห็นว่าความ คิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะ สะท้อนจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อกระบวนการบริหารงานบุคคลมี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพื่อจะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ลดปัญหาการลาออก และการขาดงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

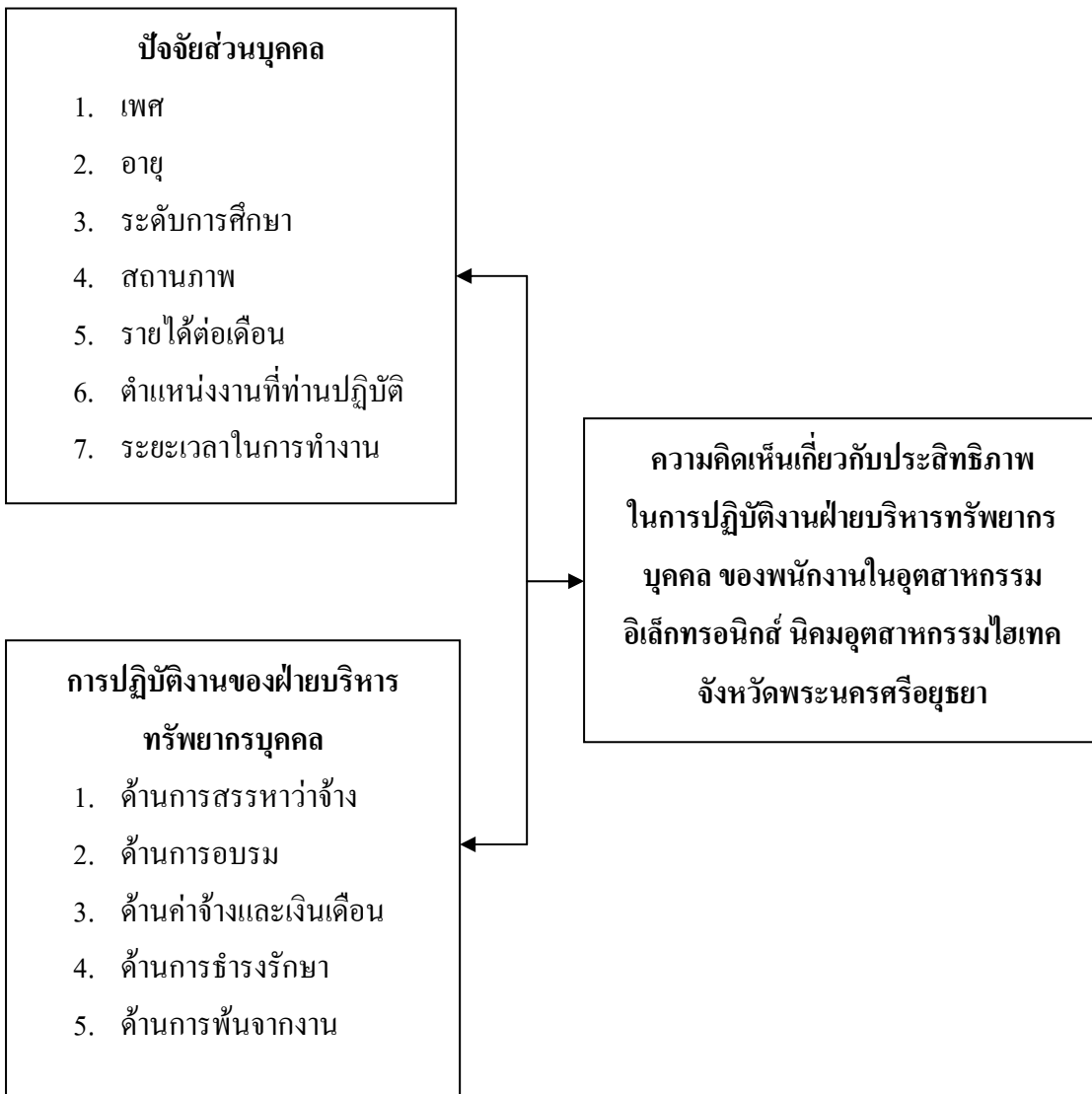
1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงเป็นกรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

2. การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลตามความคิดเห็นของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศึกษาเฉพาะพนักงาน ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านสถานที่ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานปฏิบัติงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ งานการทำงาน ตำแหน่งงาน แผนกงาน และรายได้ต่อเดือน การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. การศึกษาใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน เริ่มตั้งแต่ เดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง สภาวะการยอมรับของพนักงานที่มีต่อกระบวนการบริหารงานบุคคลของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านสรรหาและว่าจ้าง ด้านการอบรม ด้านการพัฒนา ด้านการพ้นจากงาน

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง พนักงานผู้ทำหน้าที่และบริหารงานด้านกิจกรรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน

ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน บุคลากรหรือบุคคล ที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ร่วมกันให้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กรและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ ความรวดเร็ว และการให้ความเท่าเทียมกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุ การทำงาน ตำแหน่งงาน แผนกที่ทำงาน และรายได้ต่อเดือน

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านการสรรหาและว่าจ้าง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมีความถูกต้อง รวดเร็ว ในกระบวนการคัดเลือกที่ประกอบด้วย ข้อมูลการประกาศรับสมัคร ขั้นตอนการรับสมัคร การกรอกใบสมัคร การสอบคัดเลือกการสอบสัมภาษณ์ การแจ้งรับเข้าทำงาน

ด้านการอบรม หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในการปฐมนิเทศ การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก

ด้านค่าจ้างและเงินเดือน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกระบวนการ ค่าจ้างและเงินเดือนมีความถูกต้อง สม่ำเสมอ ตรงเวลา

ด้านการธำรงรักษา หมายถึง การที่องค์กรจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งป้องกัน พัฒนาและแก้ไขความไม่ปลอดภัยทางด้านร่างกายและจิตใจที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อธำรงรักษาให้สามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความสุขกายสบายใจ

ด้านการให้พ้นจากงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกระบวนการ สัมภาษณ์ แนะนำ ปรีกษา ชี้แจง ก่อนที่พนักงานจะสิ้นสุดการเป็นพนักงานด้วย เหตุผลต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นพนักงานต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรบุคคล
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ทราบถึงกระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และนำไปปฏิบัติเพื่อเพิ่มศักยภาพของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณา วางแผน ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ในกลุ่ม อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพอย่าง เต็มที่และเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดจากพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน
5. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการศึกษาในเรื่องความคิดเห็นของพนักงานในการ ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม หน้าที่ในองค์กรอื่น ๆ หรือเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป