

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภายในองค์กรมีส่วนสำคัญ ต้องมีการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานในหลาย ๆ ด้าน ไม่ใช่เพียงทำให้พนักงานมีรายได้ที่สูงขึ้นอย่างเดียวแต่ผลงานจะต้องดีและมีประสิทธิภาพด้วย โดยทำให้พนักงานตระหนักว่าใครคือลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยเชื่อและเข้าใจว่าจะเป็นที่ทำให้ได้มาซึ่งผลกำไรในกิจการขององค์กร พนักงานทุกคนทุกระดับชั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพในทุกส่วนหรือตลอดทั้งองค์กร เพราะทุกส่วนของคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ได้ต้องอาศัยความรู้และความชำนาญในการผลิตสินค้า นอกจากนี้ การที่ทางบริษัทฯ จะสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจของตนเองเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้น จะต้องเน้นการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้เครื่องมือบริหารตั้งแต่เปิดดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน ก็ยังพบปัญหาในส่วนของความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสามารถ ความสำเร็จ ตรงเวลา และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งโดยปกติทุก ๆ เดือนแต่ละแผนกจะรายงานผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้พนักงานทุก ๆ คนทราบโดยปิดประกาศไว้ที่กระดานแต่ละแผนก และแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทราบว่า แผนของตนเองมีประสิทธิภาพเท่าไร มีอะไรต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในกระบวนการการผลิตนั้น พนักงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการผลิตและการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น โดยปกติจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องจักรในการทำงาน การพัฒนาชีวิตในการทำงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความเป็นธรรมจากนายจ้างจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่า การทำให้พนักงานหรือบุคลากรเหล่านั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรและจะทำให้

เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีการโยกย้าย เปลี่ยนงานบ่อย และท้ายที่สุดจะไม่เกิดปัญหาขาดแคลนแรงงานขององค์กร หากพนักงานไม่ได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมแล้วอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาต่อองค์กร เช่นทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมามีคุณภาพต่ำ มีการหยุดงานบ่อย ซึ่งทำให้พนักงานไม่สามารถที่จะอยู่กับองค์กร ได้จนต้องลาออกจากองค์กรไป ซึ่งถ้าองค์กรขาดแคลนแรงงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตไป อาจส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กรได้

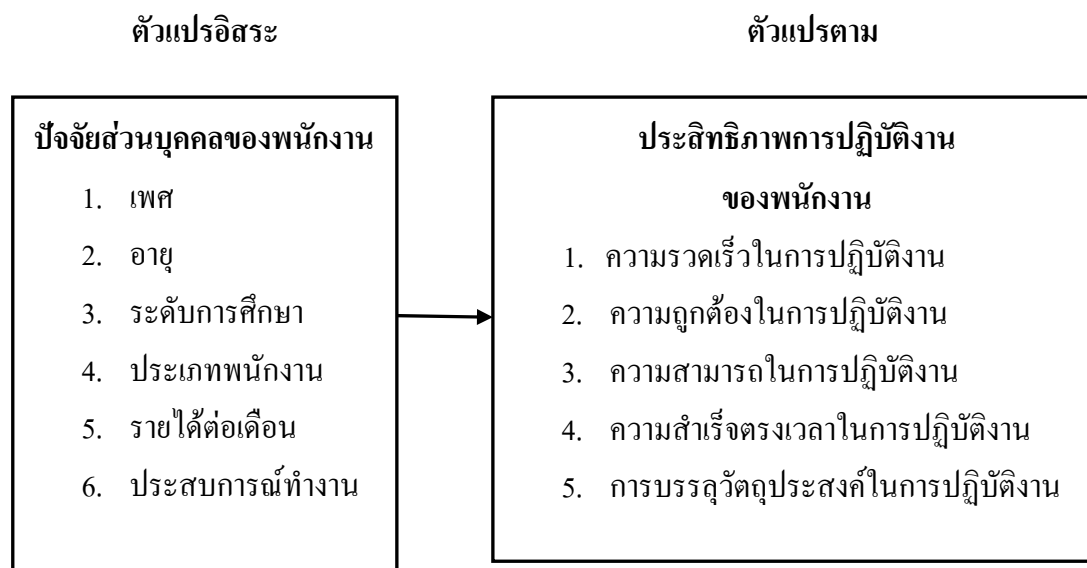
จะเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง ทำอย่างไรที่จะไม่ให้ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานและสามารถเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้เข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กรได้ และรักษาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ปฏิบัติงานกับองค์กรนานๆ ซึ่งหากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน คุณภาพของสินค้า และบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้บริหารบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด ในส่วนของฝ่ายบริหารงานบุคคล ได้รับทราบและตระหนักถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานตระหนักถึงปัญหาจากพนักงานที่ปฏิบัติการเกี่ยวกับการผลิต ซึ่งนับได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดขึ้นภายในองค์กร พนักงานจะทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีและมีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการจึงได้สนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด” เพื่อต้องการทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับบริษัทฯ ที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข เพื่อช่วยให้ดำเนิน การพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดนี้ได้จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จำนวน 420 คน (บริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. 2552 : 8) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 204 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทออมรอนฯ ประกอบด้วย

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.4 ประเภทพนักงาน
- 2.1.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 2.1.1.6 ประสบการณ์ทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่

2.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ประกอบด้วย

- 2.2.1.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2.2.1.2 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- 2.2.1.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.2.1.4 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน
- 2.2.1.5 การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ บริษัทออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด สวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือน กันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท หมายถึง บริษัทออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด 36 ที่ตั้งอยู่ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัทออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มีจำนวน 420 ที่ทำงานในสำนักงานสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผนงานเพื่อควบคุมให้งานเสร็จตามเวลา หน่วยงานได้เผยแพร่ข้อมูลของแต่ละแผนกเกี่ยวกับการทำงานเสร็จตามเวลาให้พนักงานรับทราบทั่วกัน นโยบายการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมงานที่เสร็จตามเวลาควบคุมของหน่วยงาน มีความชัดเจน และปฏิบัติได้และหน่วยงานมีการวางแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้จัดทำแผนการอบรมพนักงานใหม่ทุกคนก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง หน่วยงานได้จัดทำแผนภูมิแสดงสายงาน หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างเหมาะสม หน่วยงานให้พนักงานมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดมาตรฐานการทำงานอย่างถูกต้องในการบริหารงานภายในองค์กร หน่วยงานกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานได้จัดให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ เพื่อให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และทำงานไม่ผิดพลาด

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน หน่วยงานสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน หัวหน้างาน มีการสร้างความจงรักภักดีและความตระหนักที่จะฝึกรอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้กำหนดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน หน่วยงานได้กำหนดให้มีการควบคุมการประเมินผล ความสำเร็จของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย มาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จ การปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนและหน่วยงานมีการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง

การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง หน่วยงานได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน หน่วยงานได้สร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน หน่วยงานมีการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ หัวหน้างานให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หัวหน้างานได้แจ้งผลของการประเมินผลความสำเร็จของวัตถุประสงค์แก่พนักงานทุกคนและหน่วยงานได้กำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานของบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ให้มีผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาการทำงาน of พนักงานต่อไปในอนาคต