

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีการแข่งขันในด้านฝีมือแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องจากการผลิตชิ้นส่วน หรือฝีมือด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิทยาการต่าง ๆ ที่มีรูปแบบวิธีการใหม่ ๆ อย่างหลากหลาย เพื่อสร้างความต้องการให้เข้าถึงผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจไม่ว่าจะเป็นบริษัท ห้างร้าน อุตสาหกรรมต่าง ๆ เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาเพื่อหากลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค และเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ธุรกิจในรูปแบบใดก็ตามต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความชำนาญ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การสื่อสาร การมีความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และการพัฒนาตนเอง ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุก ๆ ระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้บุคลากรนั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หากมองไปแล้วองค์กรหรือธุรกิจใด ๆ มีบุคลากรที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ได้อย่างแท้จริงแล้ว องค์กรก็ย่อมมีโอกาส ที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินงาน ดังนั้น ธุรกิจหรือองค์กรไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ย่อมมีความปรารถนาที่จะให้บุคลากรของตน โดยเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ที่ต้องอาศัยผู้ที่มีศักยภาพที่พร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ปัจจัยที่มีความสำคัญโดยพื้นฐานประการหนึ่งในกำหนดประสิทธิภาพ หรือความสำเร็จขององค์กรอันเนื่องมาจากทรัพยากรมนุษย์นั้น มีความสามารถในการเรียนรู้สร้างสรรค์ และความรู้ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเครื่องจักร อุปกรณ์สารสนเทศ และการบริหารจัดการองค์กรด้านต่าง ๆ เข้ามาสังสมไว้ในตัวของบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ทรัพยากรมนุษย์ยังมีความสามารถที่คิดแปลง และเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถด้านต่าง เพิ่มขึ้นได้ตามขีดความสามารถในการเรียนรู้ และการดูดซับของแต่ละบุคคลบนพื้นฐานของการศึกษา และการได้รับการกระตุ้นส่งเสริมของแต่ละบุคคล การที่ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ มีความรู้สึกนึกคิดในสภาพที่แตกต่างกัน ที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร ได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ในองค์กรจึงเป็นภารกิจที่มีความสำคัญต่อระดับความเจริญเติบโตก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร และต่อทรัพยากรมนุษย์เอง ในฐานะของความเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจ ทั้งในด้านบริหารธุรกิจ และด้านสังคม

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึง การบริหารงานแต่ละองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้นหลายประการ เช่น ปัญหาความล่าช้าในการตัดสินใจและการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ปัญหาการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ปัญหาด้านการจัดการงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากร ปัญหาโครงสร้างที่มีขนาดใหญ่โต ปัญหาความซ้ำซ้อนกันในการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ ปัญหานโยบายในการบริหารที่ขาดความต่อเนื่องขาดความชัดเจน และแนวทางที่ชัดเจน ตลอดจนปัญหาด้านรายได้และค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงาน และปัญหาการไม่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรและบุคลากรล้วนมาจากสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างดี เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดนั้นจำเป็นต้องให้บุคลากรสามารถปรับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติให้สอดคล้องกับปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างรวดเร็วที่สุด คือการต้องเร่งพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ที พี อาร์ พรินซ์ตัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรให้บริษัทให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ เพราะประสิทธิภาพขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับทักษะการทำงานของบุคคลเป็นสำคัญ ยิ่งองค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลที่มีอยู่ในองค์กรได้มากเท่าไร ความสัมฤทธิ์ขององค์กรยิ่งสูงมากขึ้นเท่านั้น และหากไม่มีการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ก้าวหน้าทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีแล้ว ย่อมส่งผลทำให้องค์กรโดยรวมไม่อาจปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ฉะนั้นการพัฒนาบุคลากรถือเป็นกระบวนการหนึ่งให้การสร้างความพร้อมต่อบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบว่าเขาควรพัฒนาตนเองไปในทิศทางใดให้สอดคล้องกับทักษะหรือความพอใจของตนเองและเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ที พี อาร์ พรินซ์ตัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่ของตนเองต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ที พี อาร์ พีริซิชั่น ทูลดิง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบ ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล

## สมมติฐานของการวิจัย

ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต จำแนกตาม สถานภาพส่วนบุคคล แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ที พี อาร์ พีริซิชั่น ทูลดิง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่ทำงานของบริษัท ที พี อาร์ พีริซิชั่น ทูลดิง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 250 คน ( ข้อมูล : แผนกบุคคล บริษัท ที พี อาร์ พีริซิชั่น ทูลดิง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2557 ) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ( 1970, p. 608 ) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ( independent variables ) คือสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ประสบการณ์การทำงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- การฝึกอบรม

2.2 ตัวแปรตาม ( dependent variables ) คือทักษะการทำงานของพนักงาน ได้แก่

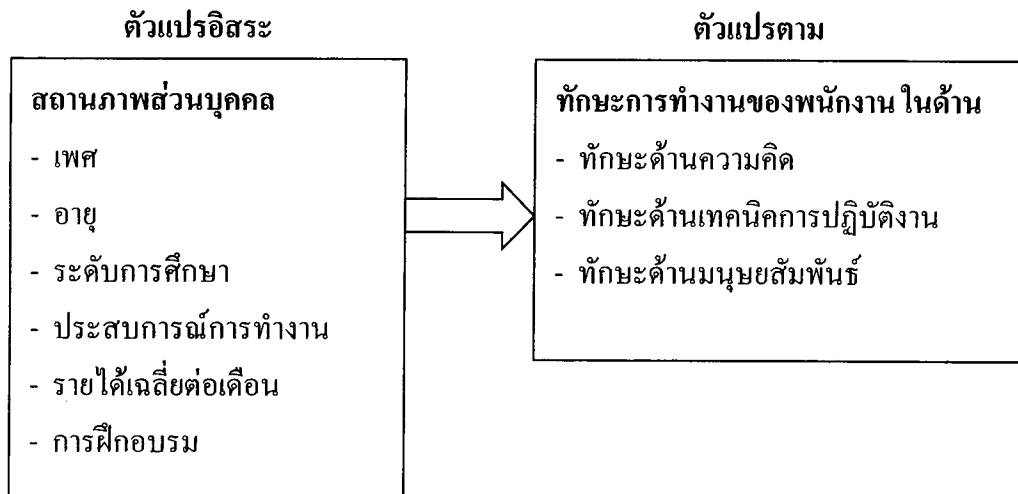
- ทักษะด้านความคิด
- ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน
- ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

### 3. ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง สิงหาคม 2557

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ ชูชัย สมุทธิไกร ( 2552 ) มากำหนด เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ทักษะการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานใดงานหนึ่งอย่างเชี่ยวชาญจะต้องรู้วิธีและกระบวนการทำงานอย่างลึกซึ้ง ผู้มีทักษะด้านการงานจะต้องผ่านการศึกษาอย่างเป็นทางการและได้รับการอบรมระดับหนึ่ง จนมีความชำนาญในระดับผู้ประกอบวิชาชีพ สิ่งที่ต้องการ

เพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวของพนักงาน ผู้นำหรือผู้บริหารและบุคลากรที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงนั้นจำเป็นต้องมีทักษะหรือความสามารถ 3 ประการ คือ

- **ด้านทักษะความคิด** หมายถึง ความสามารถที่จะเข้าใจมองเห็นภาพรวม ความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในองค์กรทั้งหมดได้อย่างชัดเจน และมีความคิดที่กว้างไกล ครอบคลุมและเชื่อมโยงกับองค์กรอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์ แก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม แก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้

- **ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความเชี่ยวชาญในงานเทคนิคต่าง ๆ จัดเป็น ความสามารถขั้นปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ที่บุคลากร ในหน่วยงานนั้นจำเป็นต้องรู้ โดยทักษะอาจ ได้มาจากการศึกษาอบรม การฝึกงาน หรือ จากการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์โดยตรง ผู้นำหรือผู้บริหาร และบุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ต่าง ๆ ขั้นตอนในการทำงานก็จะสามารถรู้วิธีการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

- **ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยตรง ฉะนั้นการที่จะร่วมมือกันทำงานกับบุคคลอื่นจำเป็นต้องเข้าใจเรื่องราวมนุษย์เป็นอย่างดี เข้าใจถึงสาเหตุต่าง ๆ เพื่อจูงใจให้สมาชิกในองค์กร และมีวิธีการที่สามารถโน้มน้าวเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่ร่วมงานให้มีทิศทางที่พึงประสงค์ ดังนั้นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่พนักงานทุกระดับ จำเป็นต้องปลูกฝังและพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงใจอย่างดีจากสมาชิกในองค์กร

**พนักงานฝ่ายผลิต** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานประจำรายเดือน รายวันและรวมถึงพนักงานชั่วคราวที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

**บริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด** หมายถึง บริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอ บางเสาธง จังหวัด สมุทรปราการ ที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ส่งไปยังโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่ง งานพาร์ท ๆ งานคัตติ้งทูลส์ ผลิตสินค้า งานกลึง งานขึ้นรูป งานมิลลิ่ง งานจิ๊กฟิกทูลส์ และผลิตงานตามทีลูกค้าสั่งผลิต

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึง ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารในการวางแผน ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ที พี อาร์ พีริซัน ทูลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานสูงสุด

3. เพื่อใช้เป็นพื้นฐานการวิจัยเชิงลึกต่อไป