

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารของบริษัท เอส.ซี.อาร์.ที.เอส จำกัด เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจและการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากเดิมที่มีโครงสร้างการบริหารแบบระบบครอบครัว เปลี่ยนเป็นโครงสร้างการบริหารเป็นระบบมาตรฐาน มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานในส่วนย่อย ๆ มีการนำเอาระบบงานใหม่ ๆ เข้ามาใช้อยู่ตลอดเวลา รวมถึงการปรับปรุงและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงสร้างตำแหน่งงาน/การจัดแบ่งระดับพนักงานใหม่และมาตรฐานตำแหน่งงาน
2. โครงสร้างเงินเดือน/ค่าจ้าง และผลตอบแทนอื่น ๆ

ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหลาย ๆ เรื่อง และสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาการบริหารงานภายในองค์กร โดยที่ลักษณะของปัญหาจะแสดงอาการให้เห็นในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

(1) ยิ่งปรับโครงสร้างการบริหารงานมากเท่าไร จำนวนกำลังคน (manpower) เพิ่มขึ้นเท่านั้น เพราะทุกครั้งที่เพิ่มงานใหม่ (บางครั้งเป็นงานเก่าจากหน่วยงานอื่น) หน่วยงานนั้นมักจะขอคนเพิ่ม ถึงแม้ขอเพิ่มทีละคน แต่ถ้ามีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น 10 ครั้งในรอบปี อย่างนี้กำลังคนรวมขององค์กรก็เพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น

(2) การนำระบบงานใหม่เข้ามาใช้ แต่วิธีการทำงานบางอย่างยังคงเดิม การนำระบบการบริหารงานใหม่ ๆ รวมถึงโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการบริหารงาน แต่ยังมีการปฏิบัติงานบางจุดที่ยังไม่ได้ยกเลิกทิ้ง ๆ ระบบใหม่สามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ ผู้ปฏิบัติงานก็ยังคงปฏิบัติงานเหมือนเดิม เพราะไม่มีใครสั่งยกเลิก

(3) ระบบงานหลากหลายมากขึ้น ทำให้ขาดมาตรฐาน หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรมักพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ แบบต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างใช้ เช่น ฝ่ายบัญชีมีระบบคอมพิวเตอร์แบบหนึ่ง ฝ่ายคลังสินค้าก็มีระบบคอมพิวเตอร์อีกแบบหนึ่ง คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใช้ฐานข้อมูล

แตกต่างกัน ทำให้เกิดปัญหาในการรวมฐานข้อมูลหรือรวมระบบเข้าด้วยกันให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันได้ยากมากเพราะฐานข้อมูลของฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ของแต่ละระบบย่อยแตกต่างกัน

นอกจากปัญหาข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว ยังมีอีกหลายปัญหาที่เกิดจากผลกระทบของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานและระบบงานในองค์กร ยิ่งมีการปรับแต่งโครงสร้างเล็ก ๆ มากเท่าไร ยิ่งทำให้โครงสร้างใหญ่ไร้ประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น เพราะเกิดความไม่สมดุลกันระหว่างโครงสร้างเดิมกับโครงสร้างใหม่ในบางส่วน ผลจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารองค์กรยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่าง ๆ ที่อาจเกิดจากปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ด้านโครงสร้างการบริหารองค์กร ด้านโครงสร้างตำแหน่งงาน และด้านการจัดแบ่งระดับพนักงาน

เหตุผลความจำเป็นในการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการบริหารของบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด

บริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2537 ประวัติการก่อตั้งบริษัท คุณเสรี สมบูรณ์ศักดิ์กุล ผู้ก่อตั้งบริษัท มีความคิดที่ต้องการผลิตผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเส้นผมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีความทันสมัย และเป็นผู้นำด้านเส้นผม เพื่อให้คนไทยได้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่ดี ด้วยประสบการณ์ของคุณเสรี ที่คร่ำหวอดอยู่ในวงการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับผมทุกชนิด (อาทิ แชมพู คอนดิชันเนอร์ ครีมนวดผม นํ้ายาคัดผม ครีมนวดผม ฯลฯ) นานกว่า 30 ปี บริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด จึงเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเส้นผม ในชื่อยี่ห้อ LOLANE ภาษาไทย “โลแลน” ผลิตภัณฑ์โลแลนได้เป็นที่รู้จักและได้รับการตอบรับอย่างกว้างขวางจากผู้บริโภคทั่วไปและในวงการเสริมสวย รวมทั้งการส่งออกสู่ตลาดต่างประเทศ อาทิ ออสเตรเลีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย

ปัจจุบัน “โลแลน” เป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตสินค้าเกี่ยวกับเส้นผมอย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามแนวโน้มแฟชั่นเส้นผม นอกเหนือจากการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดูแลรักษาเส้นผมของผู้บริโภคแล้ว โลแลนยังไม่หยุดนิ่งที่จะทำการค้นคว้า วิจัยเพื่อหาข้อมูลด้านความแตกต่างในพันธุกรรมและประเภทของเส้นผม รวมทั้งค่านิยม และรูปแบบการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

จากวิกฤติเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา ไม่ที่จะเป็นการแข่งขันเสรี การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด ดังนั้นจึงต้องหาวิธีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ธุรกิจถึงจะอยู่รอดหรือประสบความสำเร็จต่อไปได้

เมื่อองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ตามหลักการบริหารจัดการธุรกิจที่ดี องค์กรที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์กรที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น และฉลาดที่จะเลือกใช้วิธีการอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับองค์กร ซึ่งโครงสร้างการบริหารถือเป็นหัวใจของการดำเนินธุรกิจ บริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด จึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจากระบบครอบครัวมาเป็นระบบมาตรฐาน

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึง ประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารของบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด ตามความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปแก้ไขปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการบริหารในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งขอบเขตของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด จำนวน 604 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน การศึกษาอบรมสัมมนา

2.1.2 องค์ประกอบของการบริการจัดการ

- โครงสร้างการบริหาร
- การปฏิบัติงานของพนักงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร

3. ขอบเขตด้านเวลา

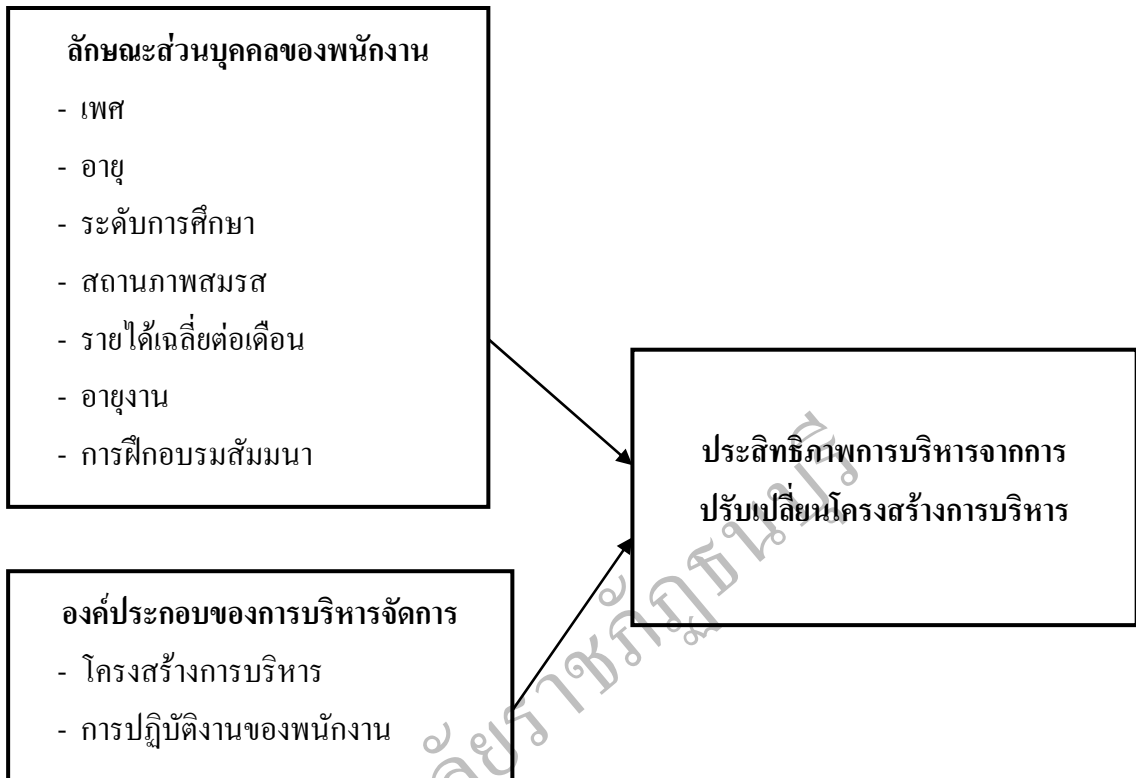
ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร บริษัท เอส.ซี.อาร์ทีสทรี จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยประยุกต์แนวคิดของ สมยศ นาวิการ แสร้ง อีเมอร์สัน (Harring Emerson) และ เฮนรี เฟโยล์ (Henri Fayol) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การทำงานเป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ (บรรยงค์ โตจินดา, 2542, หน้า 34)

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้จัดการใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์การ กระตระหนกถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การควบคู่ไปด้วย องค์การจึงจะสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542, หน้า 33)

โครงสร้างการบริหาร หมายถึง รูปแบบองค์การที่ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ตามสายงาน และระหว่างสายงานต่าง ๆ รวมถึงการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้อยู่ในตำแหน่งตามสายงานนั้น ๆ ด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการบริหารจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารบริษัท เอส.ซี.อาร์.ที.สทรี จำกัด ในทัศนะของพนักงาน
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเสนอแนะผู้บริหารบริษัท เอส.ซี.อาร์.ที.สทรี จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางตัดสินใจปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างการบริหาร เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของบริษัทต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี