

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการด้านการบริหารในองค์กรซึ่งในภาวะปัจจุบัน ต้องประสบกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพในการแข่งขันกันของธุรกิจที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยมีปัจจัยด้านต่างๆเป็นส่วนประกอบ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมือง ที่ทำให้เกิดการแข่งขันและเกิดค่าของ ความนิยมต่างๆ ตลอดจนความต้องการในตัวพนักงานที่ต้องมีความรู้ ความสามารถและมีทักษะ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงทำให้ ข้อมูล และข่าวสาร การติดต่อสื่อสารที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ด้วยสาเหตุนี้การที่จะบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถสูง และพนักงานที่จะมา ปฏิบัติงานจึงจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ ถ้าในองค์กรที่มีเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ ทันสมัย พนักงานในองค์กรนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีทักษะ เพราะฉะนั้นการที่จะทำให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือประสบกับความสำเร็จได้นั้น พนักงานในองค์กรจะต้องเป็นผู้ที่มีความ กระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอพร้อมที่จะยอมรับการเรียนรู้ก้าวไปพร้อมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้องค์กรนั้นสามารถแข่งขันในตลาดการค้าได้ การพัฒนาทักษะจึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถ พัฒนาคอนให้สามารถนำไปพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ ตามนโยบาย และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดซึ่งการพัฒนาทักษะในหน้าที่ของหน่วยงานตนเองมิใช่ เพื่อก่อให้เกิดการสำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการพัฒนาทางด้าน ทักษะการเรียนรู้เฉพาะอย่าง เฉพาะด้านของแต่ละบุคคลเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมความรู้ และความเข้าใจ ตลอดจนความชำนาญเพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น และยังคงส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอีกด้วย

สมใจ ลักษณะ (2546, หน้า45-48) ได้อธิบายถึงการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยรวมทั่วไปในองค์กรมักจะกำหนดคุณลักษณะที่เหมาะสมตามเกณฑ์ ทางหลัก วิชาหรือทฤษฎีต่างๆที่มีการรองรับระบบการทำงานในภาคอุตสาหกรรม เช่นมาตรฐานเชิงระบบ ของการทำงาน นอกจากนี้ยังประกอบไปด้วย มาตรฐานผลผลิต (Product Standard) เป็น มาตรฐานของสินค้าที่ผลิตออกจำหน่ายภายใต้ชื่อหรือเครื่องหมายการค้า ที่จะต้องมีคุณสมบัติหรือ คุณลักษณะที่ถูกต้องตามเกณฑ์ของขนาด น้ำหนัก สี และส่วนประกอบอื่นๆ ซึ่งในกระบวนการ

ผลิตก็จะมีมาตรฐานของกระบวนการ (Process Standard) ของการผลิตสินค้าที่มีความสอดคล้องกับแบบแผนวิธีการผลิตที่ได้รับการรับรองไว้แล้ว ในกระบวนการจะต้องผ่านทุกๆ ขั้นตอนอย่างถูกต้อง และผลการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนจะต้องสมบูรณ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการทำงานแต่ละขั้นตอนก่อนส่งต่อไปยังขั้นตอนต่อไป ในกระบวนการผลิตนั้นยังจะต้องประกอบไปด้วย มาตรฐานของปัจจัย (Input Standard) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตในด้านต่างๆ เช่นการกำหนดคุณสมบัติของวัตถุดิบและคุณสมบัติของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆจะต้องเป็นไปตามข้อกำหนด ทางด้านคุณสมบัติของบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานก็เช่นกัน จะต้องมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ค่านิยมที่เป็นไปตามเกณฑ์ของบุคลากรที่รับผิดชอบของงานในแต่ละด้าน มีผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพในด้านการงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามเวลาที่กำหนด ความเพียงพอของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของแต่ละด้าน จะต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่าย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องสามารถใช้ประโยชน์ได้คุ้มค่า การกำหนดเงื่อนไขของเวลาในการดำเนินงานในแต่ละด้านจะต้องกำหนดไว้อย่างเหมาะสมเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานให้ได้ผลตามที่กำหนด นอกจากนั้นยังมีมาตรฐานผลผลิต (Productivity Standards) เป็นตัวกำหนดปริมาณของผลผลิตในแต่ละฝ่ายแต่ละหน่วยงานในองค์กรควรจะผลิตในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น จำนวนกล่องใน 1 สัปดาห์ การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าจำนวนชิ้นที่ควรตรวจสอบได้เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน มาตรฐานมีความสำคัญต่อการควบคุมปริมาณงานที่บุคคลแต่ละหน่วยงาน หรือแต่ละคนควรจะทำให้ได้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งจะมีผลต่อการชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน มาตรฐานที่สำคัญมากคือการพัฒนาบุคลากร (Personnel Development Standards) จะต้องมีการกำหนดประเภทของการฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆและระดับต่างๆ ควรจะมีการพัฒนายกระดับความรู้ ความสามารถในด้านใด เมื่อใด เช่นการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีทุกๆ 1 ปีเป็นมาตรฐานที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานโดยตรงในด้านการเพิ่มพูนคุณสมบัติของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

การพัฒนาทักษะสามารถกระทำได้กับพนักงานในทุกระดับขั้นของการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความเข้าใจตลอดจนทัศนคติที่ดีและยอมรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆเช่น พฤติกรรมที่เคยชินกับการปฏิบัติงานในวิธีแบบเก่าที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ การยอมรับในการพัฒนาทักษะของการปฏิบัติงานจะเป็นการยกระดับมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้อยู่ในขั้นที่สูงขึ้น และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง จึงมีวิธีการอยู่หลายวิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ และความสามารถจนเกิดทักษะ

ความชำนาญ มีการยอมรับในสิ่งเหล่านั้นแล้วนำมาปฏิบัติใช้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ การที่จะปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง หรือสอบถามผู้ร่วมงานรอบข้างคงจะไม่ประสบผลสำเร็จ และจะทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ การพัฒนาทักษะจึงเป็นวิธีการที่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ได้รับการพัฒนาทักษะนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและตรงตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จนั้น

บริษัท ไทยคิกวู อินดัสทรีส์ จำกัด เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยเมื่อปี ค.ศ. 1991 โดยได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอลูมิเนียมฉีดขึ้นรูป และชิ้นส่วนสังกะสีฉีดขึ้นรูป (Aluminium & Zinc Die Casting Parts) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตชิ้นส่วนทดแทนการนำเข้า อาทิเช่น ชิ้นส่วนตัวควบคุมไอดีไอเสีย ของรถจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนฝาครอบเครื่องยนต์ต่างๆเพื่อทำการผลิตและส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีสำนักงานและโรงงานตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี เริ่มต้นมีพนักงาน 150 คน ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้นประมาณ 600 คน ผลการดำเนินงานในภาพโดยรวมจะมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ แต่ทางบริษัทก็ยังประสบปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาภายในบริษัทคือ ปัญหาเกี่ยวกับพนักงานในบริษัทยังขาดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองที่ต้องปฏิบัติ และการมองข้ามสิ่งต่างๆเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยตลอดจนการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการพัฒนาภายในองค์กรทั้งสิ้น (บริษัท ไทยคิกวู อินดัสทรีส์ จำกัด. 2549, หน้า 1) วัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานทุกหน่วยงานได้พัฒนาพนักงานของตนเอง ซึ่งบริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง และการที่จะพัฒนาพนักงานที่มีอยู่ ให้สามารถดำเนินงานเพื่อให้เกิดคุณภาพ จึงมองเห็นถึงความสำคัญที่จะต้องศึกษาถึงปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานบริษัท ไทยคิกวู อินดัสทรีส์ จำกัด เพื่อดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องปัญหาอุปสรรคและจุดอ่อนในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีผลกระทบกับการดำเนินงานที่ไม่สามารถทำให้เห็นนโยบายและเป้าหมาย ตลอดจนแผนงานขององค์กรบรรลุผลตามวัตถุประสงค์

การศึกษาการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆของพนักงานเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการเสนอแนะในด้านต่างๆ รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการรองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ตลอดจนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยและยังเป็นการพัฒนาคุณภาพ ทักษะ ให้กับพนักงานซึ่งจะเป็นการส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับการพัฒนาองค์กร พัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพจนสามารถแข่งขันกับบริษัท

อื่นๆได้ การแก้ไขปัญหานักงานขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ตลอดจนเป็นการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาทักษะของพนักงาน บริษัท ไทย คิววา จึงมีความสำคัญที่จะต้องศึกษาปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยให้ความสำคัญที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลในเรื่องที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในทุกๆด้าน เพื่อนำมาปรับปรุงหาแนวทางในการดำเนินการ ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่บริษัทได้กำหนดไว้

ด้วยความตระหนักในความสำคัญของกระบวนการพัฒนาพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาพนักงานขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นพนักงานที่มีคุณภาพ และสามารถนำไปพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาและวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยคิววา อินดัสทรีส์ จำกัดระดับผู้ปฏิบัติงานใน 2 ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน 3 ด้าน คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิควิธี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.2 พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

1.4 ความสำคัญของการวิจัย

1.4.1 ประโยชน์ในการศึกษานั้นสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับปัญหา ในการทำงานของผู้บริหารและพนักงาน โดยศึกษาถึงระดับความต้องการและปัญหาในการพัฒนาทักษะ

1.4.2 ข้อมูลที่ได้ศึกษาจะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่จะกำหนดข้อนโยบายและวางแผนเกี่ยวกับการฝึกอบรม ให้ตรงตามความต้องการในการพัฒนาทักษะเป็นการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตของการวิจัยมุ่งศึกษาปัญหาทักษะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 502 คน ศึกษาถึงความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานระดับปฏิบัติงานของ บริษัทไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด

1.5.2 ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด

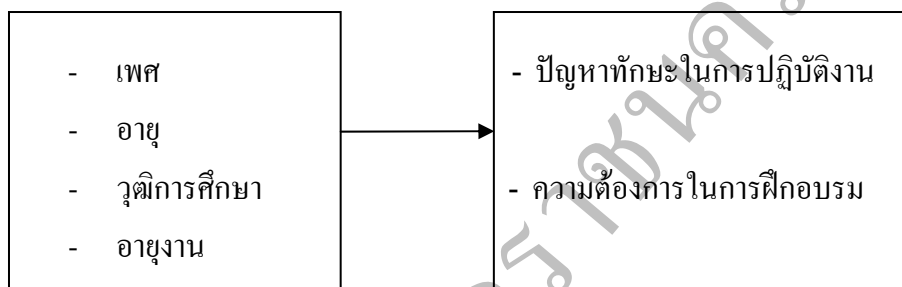
ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัญหาทักษะในการปฏิบัติงานและความต้องการในการฝึกอบรม

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มุ่งเน้นศึกษาปัญหาและความต้องการ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติงานโดยกำหนดแนวคิดการศึกษาวิจัยดังแผนภูมิข้างล่างนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ปัญหาทักษะในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการณ์ที่พนักงานบริษัท ไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด ขาดทักษะในการปฏิบัติงานด้านความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านเทคนิควิธี

1.7.2 ความต้องการการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่พนักงานมีความต้องการได้รับจากบริษัทไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด ดำเนินการจัดขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ

1.7.3 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านบริหาร ซึ่งรวมถึงประธานบริษัท รองประธานบริษัท ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนก รองผู้จัดการ ของบริษัท ไทยคิควา อินดัสทรีส์ จำกัด

1.7.4 ลักษณะของงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่มีความน่าสนใจ ทำทายความสามารถ มีโอกาสได้เรียนรู้และใช้ความคิดในการปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ

1.7.5 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานของ บริษัท ไทยคิววา อินดัสทรีส์ จำกัดที่ได้รับ การบรรจุแล้วเป็นพนักงานประจำ

1.7.6 **การฝึกอบรม** หมายถึง การพัฒนาพนักงานขององค์กรให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น และมีทักษะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดีกระบวนการเพิ่ม ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล เป็นการส่งเสริมสมรรถภาพของพนักงานเพื่อ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อย่างมีระบบระเบียบแบบแผนเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิด ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.7.7 **ทักษะด้านความคิด** หมายถึง การจัดการอย่างเป็นระบบ ได้แก่การใช้ความรู้ ความคิดมาดำเนินการวางแผน ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ให้มีแนวความคิด ที่กว้างไกล และสร้างสรรค์ ทันทับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถปรับตัว ได้อย่างเหมาะสม

1.7.8 **ทักษะด้านเทคนิควิธี** หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถควบคุมแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

1.7.9 **ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกัน และ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จัดว่าเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การ ทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ โดยอาศัยความร่วมมือกับบุคคลอื่น ร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานทุกคนมีความสุขจากการทำงาน