

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น เรื่องคุณภาพ ราคาและการบริการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า สำหรับแนวทางการควบคุมคุณภาพของสินค้า การควบคุมการผลิต และการลดต้นทุนในกระบวนการผลิตเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างยิ่งที่หลายบริษัทนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขัน ในการทำงานนั้น นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนยังจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลากหลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกและยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวางแผนการผลิตเป็นกลไกการดำเนินการอย่างหนึ่งที่จะมีส่วนช่วยเหลือให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การวางแผนผลิตยังเป็นการกำหนดวิธีการทำงานล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการผลิตมีความสำคัญและเป็นส่วนช่วยในทุกๆ กระบวนการผลิต ตั้งแต่การรับวัตถุดิบเข้า กระบวนการผลิตจนกระทั่งการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นทำให้สามารถวางแผนควบคุมการผลิต การควบคุมคุณภาพในการผลิต การลดต้นทุน และการทำให้เกิดความคุ้มค่าในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพการวางแผนผลิตนับได้ว่าเป็นศูนย์รับ และกระจายข้อมูลไปยังแผนกต่างๆ และมีการติดต่อประสานงานกับทุกแผนกภายในองค์กร โดยกระบวนการวางแผนนั้นเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาข้างหน้า และกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ การวางแผนเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน และต้องกระทำให้เสร็จสิ้น ก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรม และเป็นวิธีการดำเนินการไปถึงเป้าหมายตัดสินใจในปัจจุบันว่าจะทำอะไร ทำโดยใคร และทำเพื่ออะไร สำหรับการปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการจะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างดี รวมถึงมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แผนกวางแผนการผลิตจึงมีบทบาท และมีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร

โดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าในการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และในการดำเนินงานขององค์กรที่สะท้อนถึงผลสำเร็จในการลดต้นทุน เพิ่มผลกำไร ขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับดี ซึ่งถือได้ว่าในองค์กรมีประสิทธิภาพในขณะที่เดียวกันประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปดังนี้ คชาวูช พรหมาย (2545 : 12) ได้กล่าวว่า 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีระบบความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain) 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย 3) ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ 4) หากพิจารณาอย่างควบคู่กันไป จะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้น ต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง นอกจากนี้ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลงานของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรใดที่สามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ ซึ่งระเบียบในการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสถิติ คำลาเตียง (2544 : 13) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในด้านการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้านการจัดการกระบวนการทำงาน การควบคุมกระบวนการผลิตรวมไปถึงการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการที่ดีสามารถบรรลุตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการด้วย

เนื่องจากในปัจจุบัน นอกจากลูกค้าภายนอกแล้ว ลูกค้าภายในซึ่งหมายถึง หน่วยงานและพนักงาน ในหน่วยงานนั้นๆ ที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยก็ถือได้ว่าเป็นลูกค้าซึ่งมีความสำคัญด้วยเช่นกัน เพราะเป็นส่วนสำคัญที่เป็นเครื่องชี้วัดว่าการดำเนินงานนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

จากการที่ผู้วิจัยทำงานที่บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะ ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เนื่องจากแผนกวางแผนการผลิตเป็นศูนย์กลางการรับและกระจายข้อมูล ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของแผนกวางแผนการผลิตใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการกับแผนกอื่นๆ ให้ประทับใจยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### ประโยชน์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในด้านการพัฒนาวิธีการบริหารงานจัดการแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด
2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชัน ไซน์ อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ให้ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอื่นๆ ในบริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไอซ์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

#### 1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็นดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 หน่วยงาน
- 1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.6 อายุงาน

#### 2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านลักษณะงาน
- 2.2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ความมีมนุษยสัมพันธ์
- 2.6 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานมีต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชั้นไอซ์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามขอบเขต ดังต่อไปนี้

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คุ่มค่ากับค่าตอบแทน มีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

1.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่แสดงถึงรายละเอียดของงาน

1.2 **ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

1.3 **ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

1.4 **ความสามารถในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถที่นำไปใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหา

**1.5 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่บริษัทกำหนด

**1.6 ความมีมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มได้อย่างมีความสุข

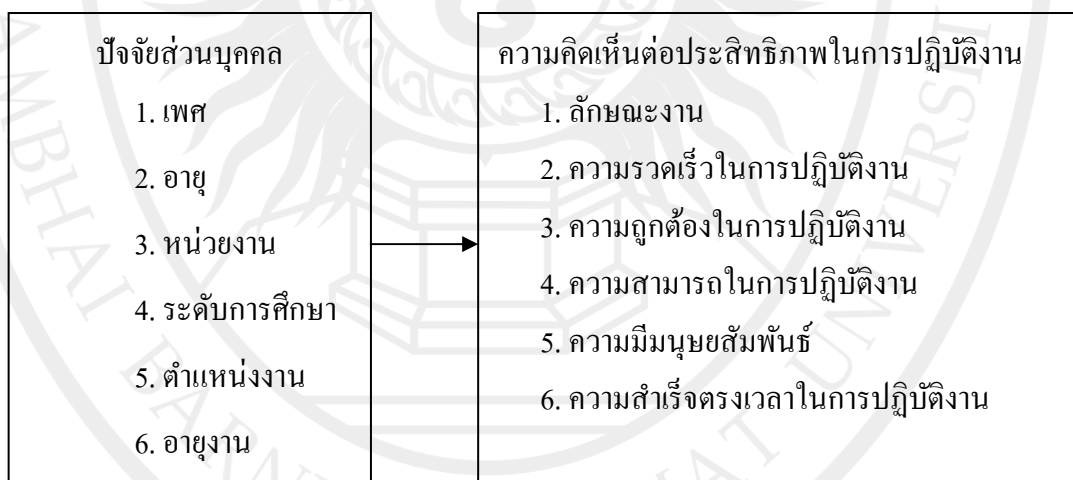
2. **บริษัท** หมายถึง บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานทุกแผนกที่ทำการติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิตของบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
4. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ หน่วยงาน การศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงาน

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดแตกต่างกัน