การค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

Factors influencing the operational efficiency of production line employees in the automotive parts industry

นางสาวอัญชลี ศาณศิลปิน

Miss Unchalee Sansinlapin

6017100031

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา การจัดการทั่วไป | บัณฑิตวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

นามผู้วิจัย นางสาวอัญชลี ศาณศิลปิน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่...27...เดือน...เมษายน...พ.ศ...2562

....

(ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

....

(รศ.ดร. จอมพงศ์ มงคลวนิช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่...14...เดือน...พ.ค....พ.ศ...2562

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

โดย : นางสาวอัญชลี ศาณศิลปิน

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : ......ดร. อนุ.......

(ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก)

26 / เม.ย. / 2562

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายการผลิต ในอุสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด (จังหวัดสมุทรสาคร) และบริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด (จังหวัดเพชรบุรี) จำนวน 400 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในสมมติฐานการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหูคูณ (Multiple Regressions Analysis) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน 4-6 ปี พนักงานสายการผลิตให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระดับปานกลางถึงมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ทั้ง 2 ด้าน คือ 1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน 2. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ

Abstract

Research Title : Factors influencing the operational efficiency of production line employees in the automotive parts industry

Researcher : Miss Unchalee Sansinlapin

Degree : Master of Business Administration

Major : General Management

Advisor : ....

(Dr. Pichet Musikapodok)

..26.... / ..April... / ..2019..

This study aimed to study the factors that influence the operational efficiency of the production line staff in the automotive parts industry. The sample group used in this study was the production line staff in the automotive parts manufacturing industry at Asia Compact Co., Ltd. (Samutsakhon) and Compact International (1994) Co., Ltd. (Phetchaburi), which was comprised of 400 people by Simple Random Sampling. The tools used for data collection were questionnaires. Statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean and standard deviation, for the hypothesis testing, in using the multiplication regression analysis. From general information, it was found that production line staff in the automotive parts industry were mostly male, age 21-30 years, single status, education level 6, or vocational certificate, position, staff estimate salary 15,000-25,000 baht. Working time / 4-6 years of service life. Production line employees gave priority to the working environment factors and human resource management factors at medium to highest levels.

The hypothesis test found that factors influencing the performance of the production line staff in the automotive parts industry, both sides were: 1.working environment factors 2.human

resource management factors influencing the performance of the production line staff with statistical significance at the level of 0.05, namely 1) the working atmosphere 2) the relationship between the worker and the supervisor 3) relationship between workers and colleagues. The human resource management factors were: 1) planning of manpower 2) recruitment and selection of personnel 3) employee development 4) payment of compensation 5) performance evaluation 6) morale building.

Keywords: Asia Compact, Compact International, Automotive Industry

Apprived by

....

มหาวิทยาลัยสยาม SIAM UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้มาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคน ผู้ซึ่งเป็นทั้งแรงบันดาลใจคอยให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยแจ้งว่า ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยในธุรกิจชิ้นส่วนยานยนต์ได้เป็นอย่างดีสืบไป

ดร.พิเชษฐ์ มุสิกะโปดก

พ.ศ. 2561

สารบัญ

บทคัดย่อ		ก
กิตติกรรมประกาศ		จ
สารบัญ		ฉ
สารบัญตาราง		ณ
สารบัญภาพ		ฎ
บทที่		
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิด	3
	ขอบเขตในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าได้รับ	6
2	แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	7
	ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารทางการตลาด	28
	ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)	36
	ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณ	40
	ส่วนที่ 5 ประวัติบริษัท วุฒิศักดิ์ คลินิก เวชกรรม จำกัด (มหาชน)	50
	ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 31

วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 31

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 32

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 33

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะประชากร 38

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ สาขาท่าพระ 39

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้า เดอะมอลล์ สาขาท่าพระ ในด้านส่วนประสมทางการตลาด 42

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเกี่ยวกับลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ 48

5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย 66

ผลการวิเคราะห์สมมุติฐาน 67

อภิปรายผล 70

ข้อเสนอแนะ 73

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	77
ประวัติผู้วิจัย	82

สารบัญตาราง

ตารางที่

4.1	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	38
4.2	จำนวนและค่าร้อยละของความถี่ในการใช้บริการกี่ครั้งต่อเดือน	39
4.3	จำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาที่ท่านใช้บริการ	40
4.4	จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลในการใช้บริการ	40
4.5	จำนวนและค่าร้อยละของแหล่งที่ค้นหาข้อมูลการให้บริการของ วุฒิศักดิ์ คลินิก	41
4.6	จำนวนและค่าร้อยละของงบประมาณเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง	41
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	42
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคา	42
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	43
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	44
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	45
4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	46
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการ	47
4.14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามเพศ	48
4.15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามอายุ	48
4.16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	49
4.17	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามสถานภาพ	50

4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามระดับการศึกษา 50

4.19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา 51

4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามอาชีพ 51

4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ 52

4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของลักษณะประชากรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 52

4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการวุฒิศักดิ์ คลินิก ที่ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ สาขาท่าพระแตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 53

สารบัญภาพ

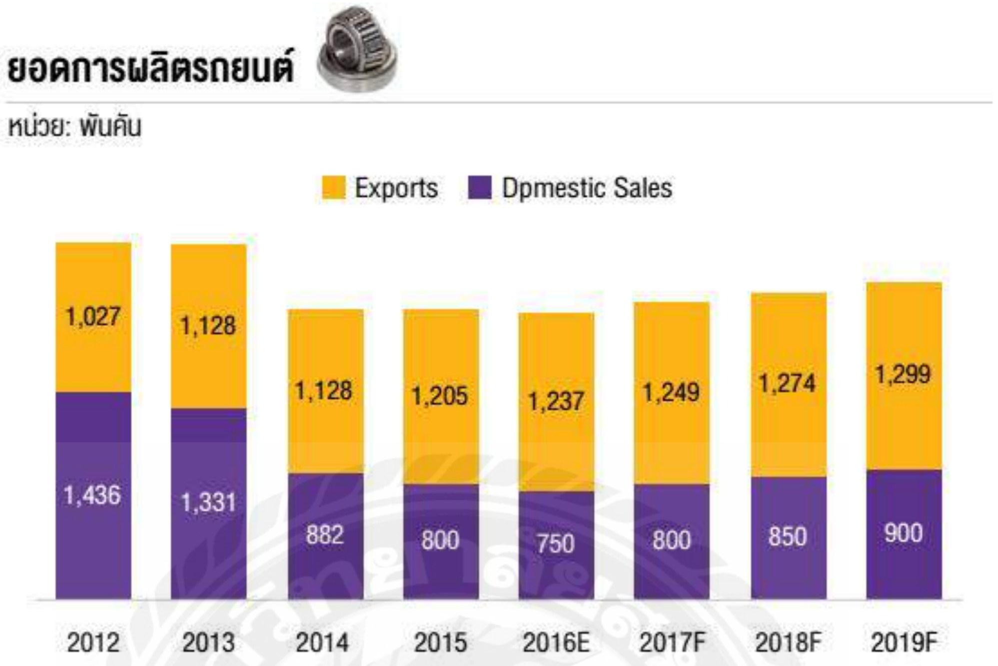
ภาพที่

2.1	ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	10
2.2	Dermaroller ™	43
2.3	ลักษณะผิวหนังภายใต้กล้องจุลทรรศน์หลังใช้ Dermaroller TM กลิ้งไปบนผิวหนัง	43
2.4	Microdermabrasion base unit	44
2.5	หลักการของการทำไอออนโตโฟเรสิส (Iontophoresis)	46
2.6	โครงสร้างของบริษัทและบริษัทย่อย ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2554	52
2.7	วุฒิศักดิ์ คลินิก	55

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคการผลิตทั่วโลกกำลังเคลื่อนเข้าสู่มิติใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการดำเนินงานบนพื้นฐานของอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการผลิตให้มีมูลค่าเพิ่ม รองรับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกได้อย่างเท่าทัน ท่ามกลางปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตที่มีการส่งออกเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในปี พ.ศ. 2560 จะมียอดผลิตโดยรวมของการผลิตเพื่อจำหน่ายภายในประเทศและการส่งออกเติบโตจากปีก่อน (พ.ศ. 2559) ประมาณร้อยละ 3 หรือคิดเป็นปริมาณการผลิตสูงกว่า 2 ล้านคันเล็กน้อย ซึ่งเป็นผลมาจากการฟื้นตัวของยอดขายรถยนต์ในประเทศเป็นหลัก ขณะเดียวกันยอดขายรถยนต์ภายในประเทศของปีนี้ ก็คาดว่าจะมีการฟื้นตัวขึ้นมาอยู่ที่ระดับสูงกว่า 800,000 คัน ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลจากภาวะภัยแล้งที่เริ่มคลี่คลาย ส่งผลให้กำลังซื้อของผู้บริโภคในช่วงปลายปี พ.ศ. 2559 ถึงต้นปี พ.ศ. 2560 เริ่มกลับมา อย่างไรก็ดี นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อตลาดรถยนต์ ซึ่งยังมีโอกาส ขยายตัวได้ถึงระดับล้านคันในอนาคต ด้านการส่งออกมีแนวโน้มเติบโตที่ระดับร้อยละ 2 ในปี พ.ศ. 2560 โดยปริมาณการส่งออกโดยรวมจะยังคงอยู่ที่ระดับ 1.2 ล้านคัน



ภาพที่ 1 ข้อมูลยอดการผลิตรถยนต์

ที่มา: การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของคลัสเตอร์ยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, (2017), สืบค้นจาก https://www.mmthailand.com/อุตสาหกรรม-ยานยนต์-4-0/

การยกระดับอุตสาหกรรมแห่งอนาคต 10 อุตสาหกรรมเป้าหมาย (New S-curve) ซึ่งอุตสาหกรรมยานยนต์ก็เป็นหนึ่งในเป้าหมายดังกล่าว ผู้ประกอบการจึงควรเริ่มลงทุนเพื่อยกระดับผลิตภาพการผลิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในยุค 4.0 และเทรนด์ความต้องการของผู้บริโภคที่เริ่มเปลี่ยนไปสู่ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจไทยเองภายใต้บริบทใหม่ (New Normal) ที่มีการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทั้งในด้านจำนวนแรงงานที่ลดลงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และค่าแรงที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งยังเพิ่มขึ้นเร็วกว่าประสิทธิภาพแรงงาน ซึ่งบริบทดังกล่าวไม่ใช่อนาคตข้างหน้าที่ไกลตัว หากแต่ค่อยๆ ปรากฏชัดมากขึ้น (Economic Intelligence Center ธนาคารไทยพาณิชย์, 2561)

ภาพที่ 2 มูลค่าการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์

ที่มา: การวิเคราะห์โดย EIC จากข้อมูลของคลัสเตอร์ยานยนต์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2561), สืบค้นจาก https://www.mmthailand.com/อุตสาหกรรม-ยานยนต์-4-0/

ประเทศไทยมีการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนมายาวนานกว่า 50 ปี จนกระทั่งประสบความสำเร็จในการก้าวสู่การเป็นฐานการผลิตของภูมิภาคเอเชีย ดังจะเห็นได้จากยอดการผลิตรถยนต์ในปี 2555 ที่ผ่านมาซึ่งไทยสามารถผลิตรถยนต์ได้ทั้งสิ้น 2,453,717 คัน นับเป็นสถิติสูงสุดรอบ 51 ปี และส่งผลให้ประเทศไทยเป็นผู้ผลิตรถยนต์อันดับ 10 ของโลกไปแล้วในขณะนี้ ทั้งนี้รถยนต์ที่ผลิตในประเทศไทยส่งออกไปขายทั่วโลกมีตลาดใหญ่ที่สุดคือ เอเชีย คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 32 ของการส่งออกทั้งหมด ตามมาด้วยตะวันออกกลางร้อยละ 26, ออสเตรเลียและโอเชียเนีย ร้อยละ 20, อเมริกาใต้ร้อยละ 12, ยุโรปร้อยละ 7 และแอฟริกาใต้ร้อยละ 3 ของการส่งออกทั้งหมด เมื่อพิจารณาโอกาสและความท้าทายของตลาดแต่ละภูมิภาค พบว่าในส่วนของตลาดเอเชียซึ่งเป็นตลาดใหญ่ของไทยยังคงมีโอกาสที่สินค้ายานยนต์และชิ้นส่วนจะเติบโตได้อีกมาก โดยเฉพาะการเจาะตลาดในกลุ่มประเทศอาเซียน อาทิ สปป.ลาว มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นประเทศเพื่อนบ้านของไทยและกำลังมีการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ ประชาชนมีกำลังซื้อสูงขึ้น และมีความต้องการใช้รถยนต์มากขึ้น ทั้งยังเป็นกลุ่มประเทศที่มีความร่วมมือทางเศรษฐกิจต่อกันทำให้อุปสรรคด้านการค้าต่ำ เอื้อต่อการค้าระหว่างประเทศด้วย ในตลาดยุโรป สินค้ากลุ่มรถยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เช่นกัน สินค้าที่ค่อนข้างโดดเด่น ได้แก่ รถปิคอัพ และรถบรรทุก ซึ่งเป็นที่

ต้องการในตลาดตุรกี และไทยมีส่วนแบ่งการตลาดในประเทศนี้อยู่ที่ร้อยละ 1.35 นอกจากนี้ไทยยังมีการส่งออกรถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์ และชิ้นส่วน รวมถึงยางรถยนต์เข้าไปยังอังกฤษ นอร์เวย์ เอสโตเนีย สโลวีเนีย ฯลฯ อีกด้วย สำหรับตลาดในภูมิภาคแอฟริกา ไทยมีการส่งออกรถยนต์ไปจำหน่ายในประเทศแอฟริกาใต้คิดเป็นมูลค่าราว 200 ล้านดอลลาร์ต่อปี และมีโอกาสที่จะขยายตัวได้มากขึ้นอีก เนื่องจากแอฟริกาใต้เป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจใหญ่ และมั่นคงเป็นศูนย์กลางการคมนาคม และการลงทุน ทำให้เศรษฐกิจขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการซื้อรถยนต์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เพราะถือเป็นเครื่องบ่งฐานะทางสังคมของผู้คน โดยเฉพาะรถยนต์ประเภทขับเคลื่อนสี่ล้อ และรถกระบะ ทำให้มีความต้องการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในการซ่อมบำรุงเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ด้านตลาดในโซนแปซิฟิกใต้ก็เป็นกลุ่มที่น่าจับตามองเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากตลาดในเปรู เวเนซุเอลา เอกวาดอร์ โคลัมเบีย โบลิเวีย ซึ่งมีสภาพเศรษฐกิจที่เติบโตสูงขึ้นทำให้ประชาชนมีรายได้สูงขึ้น คนชั้นกลางที่เพิ่มจำนวนขึ้น ทั้งยังมีการพัฒนาโครงการขั้นพื้นฐาน และเส้นทางคมนาคมเชื่อมต่อภายในประเทศ และภายในภูมิภาค ทำให้มีความต้องการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้น ประกอบกับรถยนต์ และอุปกรณ์ต่างๆ จากไทยมีคุณภาพ และเริ่มติดตลาด ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในคุณภาพ จึงทำให้ตลาดในกลุ่มประเทศเหล่านี้ขยายตัวต่อเนื่อง นอกจากนี้รถยนต์ และชิ้นส่วนจากไทย ยังเป็นสินค้านำเข้าที่มีมูลค่ามากเป็นอันดับ 1 ในชิลี ปานามา คอสตาริกา และเอลซัลวาดอร์ โดยมีราคาต่อหน่วยสูง และยังมีศักยภาพในการเพิ่มมูลค่าการส่งออกได้อีก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถกระบะในชิลี ที่มีความต้องการมากในอุตสาหกรรมเหมืองแร่ ประกอบกับสินค้าไทยก็เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับในแง่คุณภาพ อย่างไรก็ตามคู่แข่งสำคัญของไทยในตลาดชิลี ได้แก่ เม็กซิโก เกาหลีใต้ ซึ่งมีความได้เปรียบไทย เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งสินค้าที่ต่ำกว่า และมีความตกลงการค้าเสรีกับชิลีที่มีผลบังคับใช้แล้ว (กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ, ThaiBiz.net, 2561)

ภาพที่ 3 : แนวโน้มตลาดรถยนต์ของโลก บริษัทวิจัยด้านตลาดอุตสาหกรรมรถยนต์

ที่มา: Copyright (C), (2009), สืบค้นจาก www.thailandindustry.com

จากแนวโน้มการเติบโตของอุสาหกรรมยานยนต์และผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ องค์การต่างตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั่นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงานไม่ว่าเราจะทำงานอะไรก็ตาม เราต้องมีความสุขในการทำงาน แม้ว่าบางครั้งเราอาจจะบ่นว่าเหนื่อย แต่เมื่อเราเห็นผลสำเร็จของการทำงานแล้ว เราก็จะมองข้ามอุปสรรคเหล่านั้นไปอย่างง่ายดาย หากเราต้องการให้การทำงานของเราเต็มไปด้วยความสุข เราต้องรู้สึกสนุกกับงาน เมื่อเราสนุกกับงานที่เราทำ ไม่ว่าเราจะเจออุปสรรคในการทำงานที่หนักหนาสาหัสเพียงไหน เราก็จะผ่านพ้นไปได้ เพราะเราได้เรียนรู้แล้วว่าเราต้องทำงานอย่างไรจึงจะมีความสุข การทำงานไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้เราได้ชื่อว่าเป็นคนที่ทำงานดี ทำงานเก่ง จนเป็นที่พึงพอใจของเจ้านาย และเพื่อนร่วมงาน แต่การทำงานต้องทำอย่างไรจึงจะมีความสุขนั้น เป็นเรื่องที่อธิบายได้ยาก เพราะคนทำงานแต่ละคนก็มีวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับแนวคิดและการปรับใช้ ดังนั้นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการ

ทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มทุนในการปฏิบัติงานด้วย (Copyright (C), 2009)

นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดเป็นทรัพยากรทางกายภาพที่สามารถมอบเห็นได้ เช่น ตัวอาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น ซึ่งองค์กรควรจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรทางกายภาพให้คุ้มค่าและต้องบำรุง ดูแลรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น นอกจากนั้นทรัพยากรมนุษย์ก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งถ้าไม่มีทรัพยากรมนุษย์ก็จะไม่มีองค์กรเกิดขึ้น องค์กรที่ดีต้องจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ทำงานตามที่ตนมีความถนัด บุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน งานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสาเหตุสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตและคุณภาพตามมาตรฐาน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพ พัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ (สมยศ แย้มเผื่อน, 2551)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร รวมถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาใช้ เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ที่จะได้รับทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรขององค์การ และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการผลิตต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ปรับปรุงระบบการทำงาน สภาพการว่าจ้าง ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหามาตรการด้านต่างๆ ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถนำไปใช้หาแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

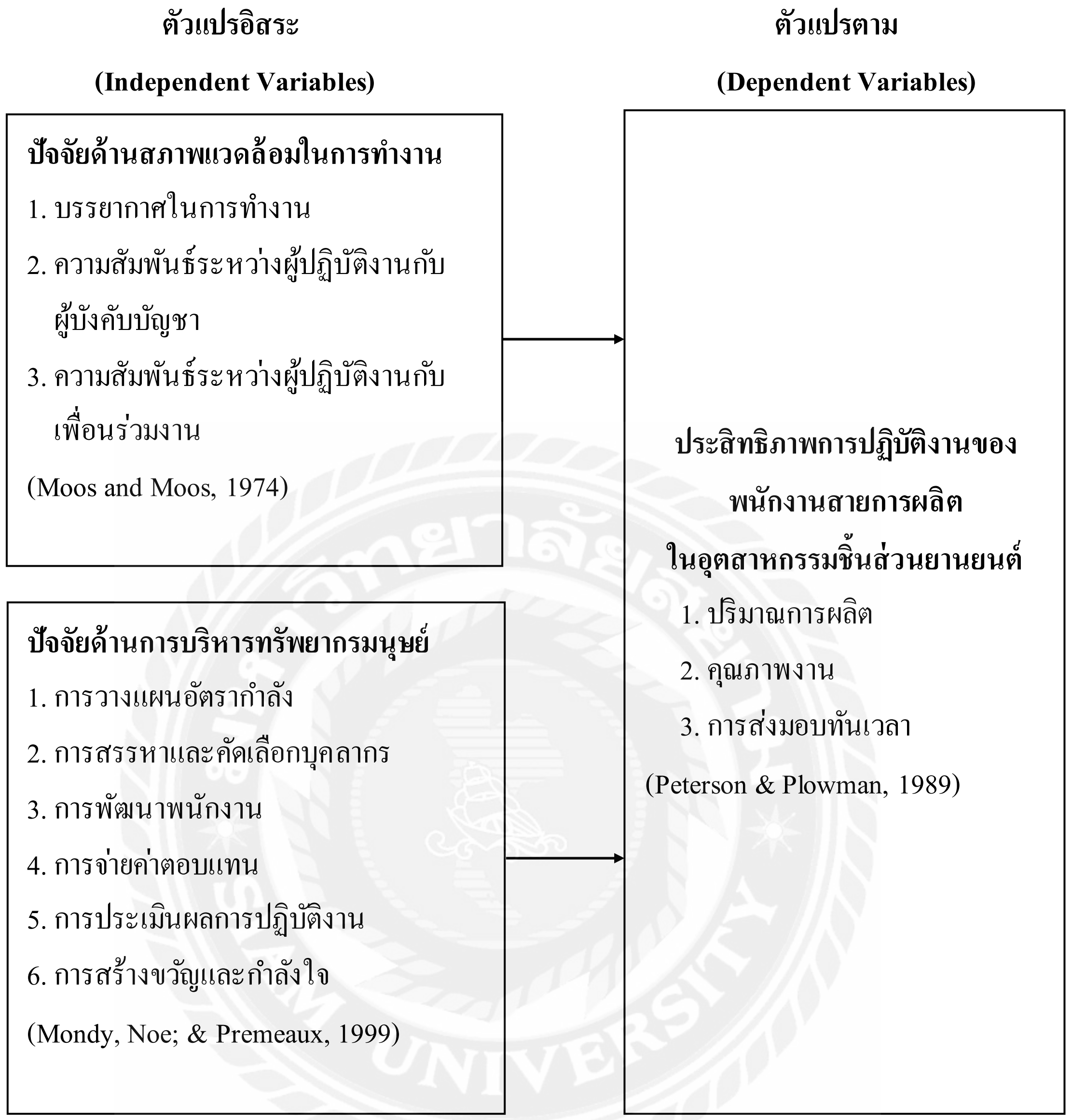
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดของการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบการศึกษาไว้ดังนี้



1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

2. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร ทีใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสายการผลิต ในอุสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด (จังหวัดสมุทรสาคร) และบริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด (จังหวัดเพชรบุรี)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณจากสูตร Taro Yamane (Yamane, 973:125 อ้างในยุทธ ไกยวรรณ์, 2548: 79)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

2.1.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานสายการผลิต ใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ได้แก่

1) บรรยากาศในการทำงาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

(Moos and Moos, 1974)

2.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ได้แก่

1) การวางแผนอัตรากำลัง

2) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

3) การพัฒนาพนักงาน

4) การจ่ายค่าตอบแทน

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

6) การสร้างขวัญและกำลังใจ

(Mondy, Noe; & Premeaux, 1999)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

1) ปริมาณการผลิต

2) คุณภาพงาน

3) ความรวดเร็วในการทำงาน

(Peterson & Plowman, 1989)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

3.1 ระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2561 ถึง ธันวาคม พ.ศ.2561

1.6 นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามคำศัพท์ เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

บุคลากร หมายถึง พนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติงาน ระดับหัวหน้าหน่วย ระดับหัวหน้าแผนก วิศวกร และผู้จัดการฝ่าย ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งประกอบด้วย

1) บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น ความยากลำบากในการทำงาน การยอมรับนับถือในบริษัท การมีส่วนร่วมในการทำงาน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ผู้บริหาร หัวหน้างาน ที่แสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การทำงานเป็นทีม

3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ตามปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร โดยมีหลัก 3 ประการ

1) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ทำเสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ

2) คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่มีความผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อยที่สุด

3) การส่งมอบทันเวลา หมายถึง การจัดการกระบวนการต่างๆ เพื่อให้มีการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าตามวันและเวลาที่ได้กำหนดไว้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

3. สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและทำการวิจัยต่อยอดเพิ่มเติมแก่ผู้สนใจในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในรูปแบบอื่นๆต่อไป

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 6 ส่วน

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (วรันธร ทรงเกียรติศักดิ์, 2558, หน้า 10) ให้ความหมายสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบตัวเราไม่ว่าจะเป็นเดี่ยวหรือกลุ่ม โดยแบ่งประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง อุณหภูมิพื้นที่ภูมิประเทศและภูมิอากาศ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญในแง่ของการเป็นรูปแบบความสัมพันธ์กับมนุษย์ในตอนแรก

2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไปและมีผลต่อบุคคลนั้นๆ อาจจะมีกิจร่วมกันหรือไม่มีก็ได้

3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) สำคัญมากที่สุดเพราะเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นทั้งหมด เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องมือ เครื่องจักร กฎหมาย ประเพณีความเชื่อ และกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นต้น

Moos and Moos (ณธัชพงศ์ พิสินนุพงศ์, 2561) ได้ศึกษาเรื่องสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มาตั้งแต่ปี ค.ศ.1976 โดยแบ่งมิติสิ่งแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการมีความเกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมและมีความรักใคร่ของคนทำงานโรงงานต่อคน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการที่หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากร กระตุ้นให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกัน มิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1.1 ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในงาน เช่น ได้มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมได้ร่วมแสดงความคิดหรือปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและได้แสดงคนยอมเป็นอาสาสมัครหรือยอมปฏิบัติงานล่วงเวลาในหน่วยงาน

1.2 ด้านความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) หมายถึง การับรู้ถึงความเป็นมิตรระหว่างบุคคลร่วมงานของคนทำงานและการให้แรงสนับสนุนซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) หมายถึง การรับรู้ว่าหัวหน้างานให้การส่งเสริมในด้านใดและการยกย่องชมเชยให้กำลังใจบุคลากรประจำการ และกระตุ้นให้บุคลากรให้การสนับสนุนต่อเพื่อนร่วมงาน

2. มิติความก้าวหน้าในหน้าที่งาน (Personal Growth Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงานและความก้าวหน้า ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

2.1 การสนับสนุนความมีเสรีในกาทำงาน (Autonomy) หมายถึง การรับรู้ว่าหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีเสรีในการตัดสินใจหรือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใช้ความรู้ใช้ทักษะส่วนตัวและทักษะการทำงานที่ทำให้สามารถนำมาพัฒนาตนเอง แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขาดการสนับสนุน ความเสรีในการทำงาน จะทำให้เกิดความคับข้องใจและอาจทำให้รู้สึกว่าตนเองล้มเหลวในการทำงานและเกิดความเหนื่อยหน่ายได้

2.2 การมุ่งมั่นในการทำงาน (Task Orientation) หมายถึง การได้รับรู้การเข้าใจพร้อมให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงาน โดยยึดหลังในการวางแผนที่ดีมีคุณภาพ และปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้โดยหน่วยงานมีความมุ่งมั่นในการวางแผนขั้นตอนการทำงาน

2.3 ความกดดันในการทำงาน (Work Pressure) หมายถึง การได้รับรู้ถึงการทำงานที่เร่งรีบที่จะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ แม้กระทั่งการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ทันตามกำหนดเวลาของหัวหน้างานและตามกำหนดระยะเวลาของงานนั้นๆ

3. มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and System change Dimension) หมายถึง การรับรู้ว่าโครงสร้างของหน่วยงานงาน ชัดเจน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความชัดเจนของงาน (Clarity) หมายถึง การรู้ความชัดเจนของการทำงานประจำวัน โดยในหน่วยงานมีการประกาศ หรือแจ้งให้บุคลากรทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวัน และมีการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการวางมาตรฐานและแบบแผนในดำเนินงาน

3.2 ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง การรับรู้ว่าหน่วยงานมีกฎเกณฑ์หลักการหรือแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของคนในองค์กรโดยหัวหน้าเป็นผู้ดูแลให้คนทำงานภายใต้กฎเกณฑ์ระเบียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้าควรให้ความสนใจต่อกฎเกณฑ์ หลักการอย่างเคร่งครัดมากกว่าการคำนึงถึงความเป็นบุคลากร เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการควบคุมงานควรมีการทำงานที่ความเหมาะสม

3.3 ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน (Innovation) หมายถึง การรับรู้ว่าหน่วยงานมี การส่งเสริมการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน โดยเน้นที่วิธีการแปลกใหม่ มีความหลากหลายและมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical comfort) หมายถึง การที่หน่วยงานจัดสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง สีเสียง หรือธรรมชาติต่าง ๆให้เหมาะสม ในการดำเนินงานและยังเป็นการให้ความสบาย สะดวกในการทำงาน เช่น มีอากาศปอดโปร่งได้สะดวก มีแสงสว่างเหมาะสม ไม่มีกลิ่นเสียงที่รบกวนในการปฏิบัติงาน อุณหภูมิภายในหน่วยงานเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีได้

Gilmer (อ้างใน ขนิษฐา นิ่มแก้ว, 2554, หน้า 9) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัย ที่จะได้ทำงานในองค์การ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงาน เมื่อปฏิบัติงานดีส่งเสริมการสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์การและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การและการดำเนินงานขององค์การ

4. ค่าจ้าง (wages) ได้แก่เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงาน และมีวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (intrinsic aspects of the job) เป็นเรื่องงานที่ทำอยู่ เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี และได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดมีการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (supervision) คือ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจแนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศทางไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากงาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (social aspects of the jobs) คือการได้ทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงานมีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาดและมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) คือการให้ข่าวสารในองค์การ เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์การกำลัง ทำอยู่และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์การและบุคคลต่างๆ ในองค์การ

9. สภาพการทำงาน (working conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักรไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้เสมอ มีอากาศถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่เบี้ยบำเหน็จบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

ในความคิดของผู้ศึกษา ในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน เห็นว่าความหมายของ Gilmer เป็นนิยามที่ยอมรับกันทั่วไป ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้นิยามของ Gilmer เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ฮาเวย์และ โบวิน (ปิยาพร ห้องแซง, 2554, หน้า 13) ให้คำนิยามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คือ การบริหารกิจกรรมที่ดำเนินการดึงดูด (Attract) พัฒนา (Develop) และธำรงรักษา (Maintain) กำลังคนให้ปฏิบัติงานได้ผลสูง (High performing workforce) รวมไปถึงการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การ (Corporate excellence) โดยการผสมผสานความต้องการความเจริญรุ่งเรือง และการพัฒนาของบุคคลตามเป้าหมายขององค์การ

มัทนา โมรากุล (2555, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า การที่องค์การจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะดีตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่า เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. เพื่อสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานใน องค์การ (Recruitment and Selection)
2. เพื่อใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization)
3. เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การนานๆ (Maintenance)
4. เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถ (Development)

ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1. ช่วยให้บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงาน

2. ช่วยพัฒนาให้องค์การเจริญเติบโต เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานในองค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุดทำให้องค์การเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยส่วนรวมมีความสุข ความเข้าใจที่ดีต่อกัน

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

1. การออกแบบการวิเคราะห์และการวิเคราะห์เพื่อจัดการแบ่งตำแหน่งงาน (Task specialization process)

2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning)

3. การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and selection process)

4. การปฐมนิเทศบรรจุพนักงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Induction or orientation and appraisal process)

5. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development process)

6. กระบวนการทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และแรงงานสัมพันธ์ (Health, Safety maintenance process and labor relation)

7. การใช้วินัยควบคุมตลอดจนการประเมินผล (Discipline control and evaluation process)

การกำหนดงานหรือการออกแบบงาน (Job designs)

ทั้งนี้เพราะงานเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและองค์กร และเป็นสิ่งที่บ่งบอกลักษณะทรัพยากรบุคคลที่องค์การต้องการ ในการกำหนดงานจะต้องพิจารณาทั้งระบบคือการศึกษาองค์ประกอบขององค์การ องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม และสร้างงานขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายขั้นสุดท้าย คือ การเพิ่มผลผลิตในองค์การและการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

การออกแบบงาน (Job designs)

1. การจัดให้งานเป็นสิ่งที่มีลักษณะง่าย (Work simplification) เป็นการแบ่งงานต่างๆ ให้เป็นงานย่อยหลายๆ ชิ้น ที่ใช้ความชำนาญเฉพาะแต่เป็นงานง่ายๆ

2. การหมุนเวียนงาน (Job rotation) พนักงานจะสับเปลี่ยนงานที่มีลักษณะง่ายๆ หรืองานที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จากงานหนึ่งไปอีกงานหนึ่ง เป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงานชิ้นหนึ่งเพื่อไปทำงานอีกชิ้นหนึ่ง

3. การขยายขอบเขตงาน (Job enlargement) เป็นวิธีตรงกันข้าม วิธีที่1 กล่าวคือ ถ้างานๆ หนึ่ง สามารถแบ่งเป็นวิธีการจัดการอย่างง่ายๆได้ 3 อย่างแล้ว ในแง่ขอการขยายขอบเขตงาน จะให้คนทำงานทั้ง 3 อย่างนั้นพร้อมกัน เพื่อลดเป้าหมายในการทำงานอย่างเดียวมีความหมายยิ่งสำหรับคนทำงาน

4. การเพิ่มเนื้อหาของงาน (Job enrichment) เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบให้กับพนักงานให้ความเป็นอิสระในการทำงานและให้ควบคุมตนเอง เป็นวิธีที่สามารถเพิ่มความหมายและคุณค่าในตัวงานสำหรับพนักงาน

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

การวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการพิจารณา จำแนกแยกแยะ ประเมินผลและจัดข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานอย่างเป็นระบบ ไม่ใช่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล กระบวนการในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การระบุขอบเขตงาน (Job identification) ต้องทำก่อนที่จะรวบรวมสารสนเทศของการวิเคราะห์งาน การระบุขอบเขตงานนี้จะทำได้ง่ายสำหรับองค์การขนาดเล็ก เพราะมีงานไม่มากนัก แต่จะประสบความยุ่งยากมากสำหรับองค์กรขนาดใหญ่

2. การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire development) ในการศึกษางาน จะต้องดำเนินการจัดทำรายการ หรือแบบสอบถามซึ่งเรียกกันว่า ตารางวิเคราะห์งาน (Job analysis schedules) ในแบบสอบถามนี้จะใช้ศึกษารวบรวมสารสนเทศของงานที่มีมาตรฐานเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสามารถของบุคคล และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรใช้แบบสอบถามชนิดเดียวกันศึกษางานประเภทเดียวกัน

3. การรวบรวมสารสนเทศจากการวิเคราะห์งาน (Colect job analysis information) การรวบรวมข้อมูลต่างๆ อาจทำได้หลายวิธี เช่น การสัมภาษณ์ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ การส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ การพิจารณาบันทึกประจำวันในการปฏิบัติงานของคนงานและการสังเกต

ขั้นตอนของการวิเคราะห์งาน (The Steps in job Analysis)

ขั้นที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ต้องทำการทบทวนทำความเข้าใจกับข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเท่าที่มีอยู่

ขั้นที่ 2 การพิจารณาเลือกตำแหน่งตัวอย่างที่จะใช้วิเคราะห์ วิธีการที่ง่ายก็คือ การเลือกวิเคราะห์เฉพาะตำแหน่งงานที่เป็น "ตัวแทน" ของแต่ละกลุ่มตำแหน่ง ซึ่งจะให้ผลนำมาใช้งานได้และรวดเร็วขึ้น โดยที่ไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์จนครบทุกตำแหน่ง

ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการวิเคราะห์งาน ในขั้นนี้การใช้เทคนิคในการวิเคราะห์อาจเป็นวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีการต่างๆ ต่อไปนี้ เช่น โดยวิธีการสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การจัดทำ "คำบรรยายลักษณะงาน" (Job description) หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว จะต้องนำมาจัดระเบียบเรียบเรียงขึ้นมาเป็นคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

ขั้นที่ 5 การแปลงความเป็นรายละเอียดคุณสมบัติ (Job Specification) เป็นข้อความสำคัญที่บอกถึงคุณสมบัติของบุคคล ลักษณะท่าทาง ความชำนาญ ตลอดจนคุณสมบัติพื้นฐานอื่นที่จำเป็นเพื่อที่จะทำให้งานนั้นๆ เสร็จสิ้นลง

คำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ข้อความที่เกี่ยวกับชื่อของงาน (Job identification) ซึ่งหมายถึงส่วนที่เกี่ยวข้องกับชื่อของงาน และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการระบุลักษณะซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงความแตกต่างจากงานอื่นๆ ในองค์การ

2. สรุปงาน (Job Summary) หมายถึงการสรุปเกี่ยวกับงานด้วยข้อความที่ย่นย่อ แต่มีข้อความที่พอเพียงในการช่วยให้ทราบและชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของหน้าที่งาน (duties) ที่ต้องทำของงานนั้นๆ ที่ต่างจากหน้าที่งานของงานอื่นๆ

3. หน้าที่งาน (Job duties) หมายถึงส่วนของหน้าที่งานสำคัญและความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการคาดการณ์ความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเป็นการล่วงหน้า ว่าต้องการบุคคลประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อใด (The right people the right place, at the right time) และกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่ง

ทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องการ ว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร ตลอดจนการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด

ความสำคัญของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

1. ทำให้องค์การสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในอนาคต

2. ทำให้องค์การสามารถดำเนินการอย่างมั่นคงท่ามกลางสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง

3. ทำให้องค์การมีแผนดำเนินการอย่างละเอียด ที่จะปฏิบัติงานด้านบุคคลอย่างมีขั้นตอน เช่น การสรรหา การคัดเลือก การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง

ประโยชน์ของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

1. ช่วยให้องค์การสามารถวางแผนพัฒนาการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้กิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์และเป้าหมายขององค์กรในอนาคตมีความสอดคล้องกัน

2. ช่วยในกิจกรรมด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีระบบและมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน

3. ช่วยให้การจ้างพนักงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เป็นการเตรียมการให้ได้พนักงานใหม่เป็นไปตามความต้องการของแผนหรือฝ่ายต่างๆ

5. ส่งเสริมและพัฒนาโอกาสความเท่าเทียมกันของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การ

6. เป็นแนวทางสำหรับองค์การที่มีหน้าที่ผลิตจะได้ผลิตกำลังให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

กระบวนการในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การพิจารณาเป้าหมายและแผนขององค์การ (Goals and Plans of Organization) คือ การศึกษาและพิจารณาแผนกลยุทธ์ที่องค์การได้กำหนดไว้ศึกษานโยบายทางด้านต่างๆ เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาเหล่านี้มาจัดวางข้อมูลด้านบุคคลที่ควรจะเป็นในอนาคตไว้อย่างเหมาะสม

2. การพิจารณาสภาพการณ์ของทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน (Current Human Resource Situation)

3. การคาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Forecast) จะได้ทราบจำนวนและประเภทของพนักงานที่มีอยู่จริงๆ ว่ามีจำนวนเท่าไร แล้วนำมาเปรียบเทียบกับจำนวนที่องค์การทั้งหมดก็จะสามารถรู้ว่าองค์การต้องจ้างพนักงานใหมในกลุ่มใดบ้าง และในระยะเวลาใด

4. การกำหนดแผนปฏิบัติการ (Implementtion Programes)

5. การตรวจสอบและการปรับปรุง (Audit and Adjustment)

การสรรหา (Recruitment) คือ กระบวนการในการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การ เริ่มต้นตั้งแต่การแสวงหาคนเข้าทำงานและสิ้นสุดเมื่อบุคคลได้มาสมัครงานในองค์กร กระบวนการที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา คือ

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

2. ความต้องการหรือการร้องขอของผู้จัดการ (Specific requests of managers)

3. การระบุตำแหน่งงานที่จะรับบุคลากรใหม่ (Job opening identified)

4. รวบรวมสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน (Job analysis information)

5. ข้อคิดเห็นของผู้จัดการ (Manager's comments) ข้อคิดเห็นของผู้จัดการจะเป็นตัวตรวจสอบให้การวิเคราะห์ข้อมูลทำด้วยความรอบคอบและลึกซึ้งมากขึ้น

6. กำหนดคุณสมบัติบุคลากรตรงกับงาน (Job requirement)

7. กำหนดวิธีการสรรหา (Methods of recruitment) ผู้สรรหาจะศึกษาแนวทางและแหล่งที่จะดำเนินการสรรหาพนักงาน

8. ความพึงพอใจที่ได้ผู้สมัคร (Satisfactory pool of recruits)

กระบวนการสรรหา (werther and davis, 1986)

ข้อกำหนดที่ควรนำมาพิจารณาในการสรรหา

1. นโยบายขององค์การ (Organization policies) โดยทั่วไปมุ่งแสวงหาความสำเร็จ

1.1 นโยบายการส่งเสริมบุคคลภายในให้บรรจุในตำแหน่งงานที่ว่างลง (Promote from-within policies) องค์การต้องการที่จะสนับสนุนให้โอกาสแก่บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์การของตนได้มีโอกาสเลื่อนหรือเปลี่ยนไปทำงานในตำแหน่งที่ว่างลง โดยเชื่อว่าจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานอยู่

1.2 นโยบายรับบุคคลภายนอกมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างลง (Promote from outside policies) องค์การต้องการบุคคลที่มีแนวความคิดใหม่ๆ เข้ามาในองค์การแทนที่จะวนเวียนเฉพาะคนในองค์การของตน

1.3 นโยบายค่าตอบแทน (Compensation policies) คือ บริษัทที่กำหนดราคาเงินเดือนต่ำกว่าราคาที่ตลาดกำหนดจะได้รับบุคคลที่หมดโอกาสจากที่อื่นๆ แล้วอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์การ

1.4 นโยบายด้านสภาพการจ้างการ (Employment status policies) บางองค์การได้กำหนดนโยบายที่จะรับบุคคลเข้าทำงานนอกเวลา (Part-time) และทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว

1.5 นโยบายกาจ้างคนต่างชาติ (International hiring policies) ผู้สรรหาจะต้องทำการศึกษาหาความรู้ต่างๆ ด้านกฎหมายเพื่อให้การจ้างงานประเภทนี้เป็นไปอย่างถูกต้อง

2. แผนด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Plans) จะทำให้ผู้สรรหาได้รับรู้รายละเอียดเกี่ยวกับพนักงาน และการเลื่อนขั้นของพนักงาน รู้ว่างานที่กำหนดในแผนนั้นควรหาบุคคลจากแหล่งภายในองค์การเองหรือจากแหล่งภายนอก

3. สภาพแวดล้อมทั่วๆไป (Environments Conditions) ผู้สรรหาควรได้มีการตรวจสอบกับมาตรการ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

3.1 ดัชนีชี้นำทางเศรษฐกิจที่ภาครัฐบาลได้สรุปให้เห็นทิศทางของสภาพเศรษฐกิจนับว่าเป็นสิ่งที่ควรนำมาประกอบการพิจารณาด้วย

3.2 การพิจารณาข้อเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินการจริงและที่คาดการณ์ไว้ เพื่อจะได้เห็นความแปรผันในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะได้รู้แน่ชัดว่าบุคลากรที่มีอยู่นั้นมีลักษณะเช่นไร ต้องการบุคลากรลักษณะใดมากเพิ่มเติม

3.3 การพิจารณาข้อมูลจากการประกาศการหางานทำในหน้าหนังสือพิมพ์ เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นดัชนีชี้ให้เห็นถึงการแข่งขันกันด้านแรงงาน เพื่อผู้ทำหน้าที่สรรหาได้ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ช่วงชิงให้คนที่มีความสามารถสนใจงานในบริษัทของเราก่อนบริษัทคู่แข่ง

4. การกำหนดคุณลักษณะบุคคลที่ตรงกับงาน (Job Requirements) ผู้สรรหาจะต้องศึกษาและเรียนรู้ความต้องการต่างๆ จากสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์งาน และคำร้องขอของผู้จัดการฝ่ายต่างๆ ความรู้ด้านคุณลักษณะบุคคลที่ตรงกับงานจะเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุด และสิ่งที่ควรคิดบางประการ คือ “สำหรับคนบางคนในงานบางประเภท การมีประสบการณ์ 10 ปี แต่ทำงานอย่างเดียวกับทุกปีซ้ำกันถึง 10 ปี อาจจะไม่มีคุณค่าทางประสบการณ์ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 1 ปี ก็ได้”

5. คุณสมบัติของผู้สรรหา (Recruiter qualification) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้กระบวนการสรรหาเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ผู้สรรหาจะทำหน้าที่ได้ดีเพียงไรขึ้นอยู่กับเขามีคุณสมบัติตามที่กำหนดหรือไม่

วิธีการสรรหา (Channels of Recruitment)

1. การมาสมัครงานด้วยตนเอง (Walk-in)
2. การเขียนจดหมายมาสมัครงาน (Write-in)
3. การแนะนำของพนักงานในองค์การ (Employee referrals)
4. การโฆษณา (Advertising)
5. กรมแรงงาน (Department of Labour)

6. หน่วยงานจัดหางานของเอกชน (Private Placement Agencies)

7. สถาบันการศึกษา (Educational Institutions)

การคัดเลือก (Selection)

การคัดเลือก คือ กระบวนการที่องค์การใช้เครื่องมือต่างๆ มาดำเนินการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครจำนวนมากให้เหลือตามจำนวนที่องค์การต้องการ ฉะนั้นการคัดเลือกจำเป็นที่จะต้องมีเกณฑ์กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้ได้คนที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่เปิดรับ

การคัดเลือกจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีนั้น จะต้องมีตัวป้อนเข้า (input) ที่ดีด้วย ตัวป้อนเข้าที่จะไปสู่การคัดเลือกนั้น มี 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การวิเคราะห์งาน (Job analysis)

2. แผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource plans)

3. การสรรหา (Recruitment)

กระบวนการคัดเลือกมีลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การต้อนรับผู้สมัคร (Preliminary reception of application) การคัดเลือกเป็นโอกาสแรกที่ผู้สมัครจะเริ่มรับรู้เกี่ยวกับลักษณะขององค์การ ขณะเดียวกันฝ่ายบุคคลเองก็มีโอกาสสังเกตกิริยาท่าทาง เพื่อดูปฏิกิริยาตอบสนองของผู้สมัคร ซึ่งจะเป็นข้อมูลอย่างดีในการพิจารณาต่อไป

ขั้นที่ 2 การทดสอบ (Employment tests) แบบทดสอบเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน ที่นำไปเร้าให้บุคคลแสดงความสามารถและพฤติกรรมออกมา ประเภทของแบบทดสอบสามารแบ่งได้ดังนี้

1. แบ่งตามสมรรถภาพที่จะวัด แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) หมายถึง แบบทดสอบที่วัดความรู้ทักษะ ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้มาในอดีต

1.2 แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) หมายถึง แบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความถูกต้อแม่นยำ ชำนาญและคล่องแคล้ว

1.3 แบบทดสอบบุคคล-สังคม (Personal-Social Test) หรือแบบทดสอบการปรับตัว (Adjustment) หมายถึงแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพ (Personality) และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม

2. แบ่งตามลักษณะของการกระทำหรือการตอบ แบ่งได้ดังนี้

2.1 แบบให้ลงมือกระทำ (Performance Test) แบบทดสอบภาคปฏิบัติทั้งหลาย

2.2 แบบให้เขียนตอบ (Paper-Pencil Test) แบบทดสอบข้อเขียน

2.3 การสอบปากเปล่า (Oral Test) การสอบสัมภาษณ์นั่นเอง

3. แบ่งตามจุดมุ่งหมายการสร้าง แบ่งเป็น

3.1 แบบอัตนัย (Subjective test) มุ่งการบรรยาย พรรณนา

3.2 แบบปรนัย (Objective test) มุ่งการถามให้ครอบคลุมเนื้อหา

4. แบ่งตามเวลาที่กำหนดให้ตอบ

4.1 แบบใช้ความรวดเร็ว (Speed test) ต้องการดูความไว

4.2 แบบที่ให้เวลามาก (Power test) ต้องการการแสดงความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์

5. แบ่งตามประโยชน์

5.1 เพื่อการวินิจฉัย

5.2 เพื่อการทำนาย คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ขั้นที่ 3 การสัมภาษณ์ (Selection interview) แบ่งเป็น 5 ประเภท

1. การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) การสัมภาษณ์แบบนี้ให้อิสระแก่ผู้สัมภาษณ์

2. การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured or directive interview) คำถามแต่ละคำถามจะถูกเตรียมก่อนที่จะเริ่มสัมภาษณ์

3. การสัมภาษณ์แบบผสม (Mixed interview) การสัมภาษณ์ที่ผสมผสานระหว่างการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

4. การสัมภาษณ์แบบแก้ปัญหา (Problem-solving interviews) เป็นการสัมภาษณ์ที่เน้นแนวคิดความคิดและวิธีการผู้สมัครใช้แก้ปัญหาต่อสถานการณ์ต่างๆ

5. การสัมภาษณ์แบบเข้มข้น (Stress interviews) เป็นการสัมภาษณ์เน้นสถานการณ์ในด้านความเครียดและความกดดันต่างๆ เพื่อพิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์

กระบวนการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 5 ขั้น คือ

1. การเตรียมการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์ควรมีการเตรียมคำถามต่างๆ เอาไว้ก่อน

2. การสร้างสายสัมพันธ์ (Creation of rapport) จะทำให้สัมพันธภาพ ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์มีความไว้ใจ

3. การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ (Information exchange) เพื่อสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์บางครั้งผู้สัมภาษณ์ต้องการให้การสัมภาษณ์เป็นการสื่อสารสองทาง (two-way communication)

4. การยุติการสัมภาษณ์ (Termination) ผู้สัมภาษณ์จะเป็นฝ่ายยุติการสัมภาษณ์ อาจบอกว่าเราคุยกันมาพอสมควร ผมขอถามคำถามสุดท้าย

5. การประเมินผล (Evaluation) หลังจากการสัมภาษณ์สิ้นสุดลง ผู้สัมภาษณ์ต้องบันทึกผลทันที

ขั้นที่ 4 การตรวจภูมิหลัง (References and background check)

ในขั้นนี้จะพิจารณาตรวจสอบภูมิหลังจากบริษัทเดิมหรือผู้ที่อ้างถึงในใบสมัคร ข้อมูลการตรวจสอบภูมิหลังช่วยยืนยันความแน่ใจในการตัดสินใจของคณะกรรมการได้ดีขึ้น

ขั้นที่ 5 การตรวจสุขภาพ (Medical Evaluation)

ให้ผู้สมัครตรวจสุขภาพในหน่วยงานต่างๆ ที่ทางองค์การกำหนดให้ การตรวจสุขภาพนี้ช่วยไม่ให้องค์การมีปัญหาภายหลังจากการรับพนักงานเข้ามาทำงานแล้วเกิดภัยอันตรายถึงแก่ชีวิตเนื่องจากสุขภาพเบื้องต้น

ขั้นที่ 6 การประชุมปรึกษาพิจารณา (Conference)

คณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน ผู้คัดเลือกและกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งพิจารณาตัดสินครั้งสุดท้าย คณะกรรมการชุดนี้จะร่วมกันอภิปรายความเหมาะสมในการตัดสินใจคัดเลือกให้บุคคลใดเข้าทำงานในองค์การ

ขั้นที่ 7 ทดลองการปฏิบัติงาน (Realistic Job Perview)

ในขั้นนี้จะได้ประโยชน์แก่ผู้คัดเลือกโดยตรงเพราะจะได้สำรวจตนเองว่ามีความเหมาะสมในงานนั้นจริงหรือไม่ สามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ต่างๆได้หรือไม่

ขั้นที่ 8 การตัดสินใจจ้าง (Hiring Decision)

ดำเนินการบรรจุเป็นพนักงานขององค์การ ผู้ทำงานด้านนี้ต้องทำการติดตามผลงานของตนเองในทุกครั้งจากผู้นำผลงานของเราไปใช้

การประเมินผลพนักงาน (Employee Appraisal)

การประเมินผลพนักงาน คือ ระบบประเมินผลบุคคล อันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานโดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ อย่างปราศจากอคติใดๆ ทั้งนี้เพื่อดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขา จะส่งผลให้องค์การเจริญเติบโต ความสำเร็จของการประเมินผลพนักงาน

ประโยชน์ของการประเมินผลพนักงาน มีดังนี้

1. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน การประเมินผลจะช่วยสร้างและรักษาไว้ซึ่งระดับของการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นๆ

2. ช่วยพัฒนาตัวพนักงาน ทำให้ผู้ประเมินทราบว่า พนักงานผู้นั้นต้องการอะไร มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและพัฒนาตัวเองอย่างไร

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. เป็นช่องทางขยับขยายเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน ช่วยให้การพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้าย เลิกจ้าง และปลดออกจากงาน

5. เป็นมาตรการนำมาใช้พิจารณาค่าจ้างเงินเดือน

6. ช่วยฝ่ายบุคคลด้านการจ้างพนักงาน

การฝึกอบรม (Training)

การปฐมนิเทศ (Orientation)

ปฐมนิเทศ คือ การแนะนำให้พนักงานได้รู้จักกฎระเบียบการปฏิบัติตนตลอดจนหัวหน้างานในองค์การที่พนักงานเหล่านี้ต้องเข้าปฏิบัติ

ความมุ่งหมายการจัดปฐมนิเทศ

1. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักประวัติและความเป็นมาขององค์การ

2. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักผู้บังคับบัญชาระดับต่างๆ ในองค์การ

3. เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักการแบ่งสายงานในองค์การ

4. เพื่อให้พนักงานใหม่รู้จักกฎ ระเบียบต่างๆ ที่ต้องการปฏิบัติขณะที่อยู่ในองค์การ

5. เพื่อให้เกิดความอุ่นใจ คลายความกังวล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม

1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

1.3 ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปให้ตำแหน่งและหน้าที่ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

2. ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน

2.1 ประหยัดเวลาในการที่จะใช้สอนหรือแนะนำงานต่างๆ ให้พนักงาน

2.2 ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแลสามารถเอาเวลาไปใช้ในการวางแผนงานและบริหารด้านอื่นได้

2.3 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลประโยชน์ต่อองค์กร

3.1 ช่วยทำให้ผลผลิต มีคุณภาพได้มาตรฐาน

3.2 ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักร

3.3 ช่วยลดอุบัติเหตุ การสิ้นเปลืองและการเสียหายต่างๆ

ค่าตอบแทน (Compensation)

"ค่าจ้าง" (Wage) หมายถึง จำนวนเงินที่คนงานได้รับเป็นการตอบแทน โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงการทำงานของคนงาน เพราะค่าจ้างส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับจ่ายคนงานเป็นรายชั่วโมง ที่เรียกกันว่า nonsupervisory or Blue-collar

"เงินเดือน" (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่บุคคลได้รับเป็นการตอบแทนการทำงานถือเป็นเกณฑ์ การจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ประจำ เรียกกันว่า White-collar or Professional

ส่วนประกอบของค่าจ้างตามแนวคิดใหม่ การบริหารค่าจ้างสมัยใหม่ก็จะเขียนได้เป็นสมการ ดังต่อไปนี้

การบริหารค่าจ้าง = เงินเดือน + ผลประโยชน์และบริการ + ค่าตอบแทนทางสังคม

ส่วนประกอบของการบริการค่าจ้างสมัยใหม่ ประกอบไปด้วยค่าจ้างต่อไปนี้

1. ค่าจ้างที่เป็นรูปเงิน (Money pay) นักบริหารจึงถือเอาเงินหรือสวัสดิการที่ต้องจ่ายให้พนักงานเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน

2. ค่าจ้างเป็นรูปความสำคัญของงาน (Power pay) ค่าจ้างที่มีได้จ่ายเป็นรูปเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม คือ สินจ้างรางวัลที่จ่ายตอบแทนพนักงานในรูปความสำคัญของงานที่เขาปฏิบัติอยู่

3. ค่าจ้างที่เป็นรูปตำแหน่งงานที่ได้รับเลื่อนให้สูงขึ้น (Authority pay)

4. ค่าจ้างในรูปสถานภาพที่ฝ่ายบริหารยกย่อง (Status pay)

5. ค่าจ้างในรูปองค์การที่มีหลักการที่ดี (Meta-goals pay)

5.1 หลักความพอเพียง (Adequacy) คือ การจ่ายค่าจ้างขั้นต่ำให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด จะต้องพอเพียงที่ลูกจ้างจะยังชีพอยู่ได้โดยเฉลี่ยทั่วๆ ไป

5.2 หลักความยุติธรรม (Equity)

5.3 หลักดุลยภาพ (Balance) หมายถึง ความเหมาะสมระหว่างค่าจ้างและผลประโยชน์อื่นๆ ระหว่างค่าจ้างที่เป็นเงินและที่เป็นค่าทางสังคม

5.4 หลักควบคุม (Control) การควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการลดค่าใช้จ่ายฟุ่มเฟือยและการประกอบการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจของการบริหาร การควบคุมจึงเป็นหลักการของการวางแผนและบริหารเงินเดือน

5.5 หลักความมั่นคง (Security) ความมั่นคงของพนักงานทั่วไป หมายถึง การจัดให้มีการประกันชราภาพ เกษียณอายุ ทุพพลภาพ เจ็บป่วยหรือตายเนื่องจากอุบัติเหตุในงาน การว่างงาน ส่วนความมั่นคงของพนักงานระดับสูงและฝ่ายจัดการก็อยู่ที่การมีหลักทรัพย์ที่ดินและบ้าน

5.6 หลักล่อใจในการทำงาน (Incentives)

5.7 หลักการต่อรองค่าจ้างแลกค่าเหนื่อย (Pay-and-Effort Bargain)

5.8 หลักการยอมรับ (Acceptability)

สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety)

ความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัย หมายถึง การหลีกเลี่ยงอันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุหรือการเจ็บไข้ก็ตาม ซึ่งอาจจะจัดเตรียมป้องกันไว้ล่วงหน้าเพื่อให้มีการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัยและปราศจากอันตรายต่างๆ

การส่งเสริมความปลอดภัย

การส่งเสริมความปลอดภัย หมายถึง การดำเนินงานให้คนทำงานเกิดความปลอดภัย โดยการอบรมให้มีความรู้ สร้างความสนใจให้เกิดขึ้น

1. ผู้บริหาร ต้องตระหนักและเห็นชอบในการส่งเสริมความปลอดภัยด้วยความเต็มใจ
2. จัดให้มีการศึกษาและฝึกอบรมด้านความปลอดภัย
3. สร้างความสนใจในงานด้านความปลอดภัย เช่น การจัดทำโปรเตอร์

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (อังกฤษ: Human resource management; HRM) คือการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำงานรวมกันและกรณีที่ทำงานคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจใดๆ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์ จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา

ในธุรกิจหลากหลายประเภทและขนาดจึงมีแผนกหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะ ซึ่งขนาดของแผนกหรือหน่วยงานนั้น จะมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับขนาดของ

ธุรกิจเองรวมถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ด้วยว่าสำคัญยิ่งยวดมากน้อยเพียงใด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทั้งทฤษฎีในเชิงวิชาการและแบบปฏิบัติในธุรกิจที่ศึกษาวิธีการบริหารแรงงานทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ เจ้าของแนวคิดทฤษฎีจะเป็นกลุ่มนักคิด ได้เสนอแนวคิดเมื่อปี มีเนื้อหาดังนี้

1. ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard model) หรือเรียกว่ากลุ่มแนวคิดแบบ "มนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ" (Developmental humanism) เป็นแนวคิดกระแสหลักที่ทรงอิทธิพลและแพร่หลายที่สุด มีรากฐานทางความคิดมาจากสำนักคิด "มนุษย์สัมพันธ์" ซึ่งมีจุดเน้นทางความคิดอยู่ที่เรื่องของการสื่อสารในองค์การ การสร้างทีมเวิร์ก และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้เกิดอัตถประโยชน์สูงสุด กล่าวโดยสรุปสำหรับแนวคิดของสำนักนี้แล้ว การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร เพราะการที่จะทำให้องค์กรมีผลประกอบการที่ดีขึ้น องค์กรจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม และเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้องค์การเกิดภาวะอยู่ดีมีสุขทางสังคมขึ้นภายในองค์การ อันจะนำไปสู่คุณภาพและปริมาณงานที่ดีขึ้น

2. ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือเรียกอีกนามหนึ่งว่าเป็นแนวคิดแบบ "บริหารจัดการนิยม" (Managerialism) กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่เน้นเรื่องของ การบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ที่มองการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากมุมมองของฝ่ายจัดการธรรมชาติของฝ่ายจัดการคือ การให้ความสำคัญอันดับแรกที่ผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ โดยที่เรื่องของคน และการบริหารจัดการคนเป็นเครื่องมือ ในการที่จะทำให้บรรลุสู่เป้าหมายเช่นนั้นขององค์การ ดังนั้นจึงมีผู้เรียกแนวคิดการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ของสำนักคิดนี้ว่าเป็นพวก "อัตถประโยชน์-กลไกนิยม" (Utilitarian-instrumentalism) คือมองผลประโยชน์หรือผลประกอบการขององค์กรเป็นหลัก โดยมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ผลประกอบการที่เป็นเลิศเมื่อมีตัวแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วองค์การก็จะต้องศึกเกี่ยวกับวิธีการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานดังนี้

ความหมายการสรรหาบุคลากร

การสรรหา (Recruitment) คือ กระบวนการกลั่นกรอง และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติคุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมาสมัครงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่องค์การเปิดรับสมัคร

การสรรหาบุคลากรที่องค์การทั่วไปนิยมใช้กัน มี 2 ระบบ คือ

ระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) จัดว่าเป็นระบบการสรรหาบุคลากรขององค์การ โดยอาศัยหลักการแห่งความเมตตา เกื้อกูล ช่วยเหลือสงเคราะห์ในบรรดาวงศาคณาญาติ มิตร พรรคพวก และผู้อยู่ในอุปการะมามีอิทธิพลเหนือการสอบคัดเลือก มีการใช้บารมีของ ผู้ที่มีอำนาจสูงสุดจากในองค์การที่ประกาศรับสมัครบุคลากร โดยมิต้องคำนึงถึงระบบการสอบคัดเลือก จะพบว่า ในองค์การที่มีระบบการบริหารงานที่ดี ประสิทธิภาพการทำงานสูง จะไม่มีระบบการรับบุคลากรเข้ามาทำงานโดยระบบอุปถัมภ์ ซึ่งในทางตรงกันข้ามองค์การที่มีระบบการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพ การบรรจุบุคลากรเข้าทำงานจะนิยมใช้ระบบอุปถัมภ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อระบบการบริหารงานบุคคลขององค์การ จะได้แต่บุคลากรที่ไม่มีสมรรถภาพในการทำงาน ผลงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ชื่อเสียงขององค์การก็ลดน้อยลงและสุดท้ายองค์การก็ไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ จะต้องปิดกิจการ

ระบบคุณธรรม (Merit System) จัดเป็นระบบการสรรหาบุคลากรที่ใช้ หลักแห่งความดี โดยใช้หลักการสรรหาบุคลากรที่ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ มีดังนี้

ประการที่ 1 ใช้หลักความสามารถ โดยกำหนดเงื่อนไขการรับสมัครบุคลากร ได้แก่ คุณสมบัติผู้สมัคร คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน หรือเคยผ่านงานมาแล้ว เพื่อเปิดโอกาสให้แก่บุคคลที่มีความสามารถตรงตามเงื่อนไขการรับสมัครได้มาสมัครเข้าทำงาน โดยผ่านกระบวนการสอบคัดเลือก หรือการสอบแข่งขันเข้าทำงาน

ประการที่ 2 ใช้หลักความเสมอภาค โดยคำนึงถึงหลักการแห่งสิทธิของความเสมอภาคของบุคคลที่มีคุณสมบัติ คุณวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ตรงตามเงื่อนไขการประกาศรับสมัคร เพื่อสอบคัดเลือกหรือสอบแข่งขันบุคคล หรือสอบคัดเลือกเพื่อเลื่อนตำแหน่ง จะพบว่า การใช้หลักความเสมอภาคนี้ จะไม่จำกัดการคัดเลือกบุคคลโดยภูมิลำเนา ถิ่นที่อยู่ เชื้อชาติ ศาสนา ผู้ปกครอง และผู้รับรอง

ประการที่ 3 ใช้หลักความมั่นคง เป็นการให้หลักประกันความมั่นคงแห่งอาชีพให้แก่บุคลากรทุกระดับในองค์การ ให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะไม่ถูกกลั่นแกล้งในการทำงาน ไม่ถูกลงโทษ หรือสั่งให้พักงาน หรือให้ออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ หรือไม่เป็นธรรม เลือกที่รักมักที่ชัง เป็นต้น

ประการที่ 4 ใช้หลักความเป็นกลางทางการเมือง ในการบริหารงานบุคคล องค์การจะกำหนดหลักการปฏิบัติสำหรับบุคลากร โดยให้ผู้ที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การวางตนเป็นกลางทางการเมือง โดยไม่กระทำการใด ๆ อันส่อเจตนาว่าเป็นการนิยม ฝักใฝ่ อุดหนุน ของพรรคการเมือง หรือนักการเมือง

การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การ

การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การ เป็นนโยบายอย่างหนึ่งขององค์การที่ต้องการ จะสร้างพลังทรัพยากรบุคคล ให้มีความเข้มแข็ง รวมทั้งการมีประสิทธิภาพในการทำงานและทำงานเป็นระบบเดียวกันแบบเป็นทีมงาน เพราะว่าบุคลากรที่สรรหาได้จากภายในองค์การนั้น เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน คุ้นเคยกับระบบการทำงาน และมีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ มีความตั้งใจทำงานให้องค์การมีการพัฒนาและมีความเจริญก้าวหน้า โดยสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่

นโยบายการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การจะกระทำได้สำเร็จย่อมขึ้นอยู่กับกิจการขององค์การ ถ้าเป็นองค์การที่มีกิจการขนาดเล็ก มีบุคลากรน้อย ก็ไม่สามารถจะใช้นโยบายดังกล่าวนี้ได้ ดังนั้นจะต้องเป็นองค์การขนาดกลางขึ้นไป ที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก

ผลดีจากการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การ มีดังนี้

1. เป็นการให้หลักประกันในการทำงานโดยให้โอกาสแห่งความก้าวหน้าในการ ทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ดี มีความตั้งใจทำงาน มีผลงานออกมาอยู่ในระดับดี มีอายุการทำงานพอสมควร ก็จะได้รับการพิจารณาให้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้ได้ดีขึ้น

2. เป็นการส่งเสริมบำรุงขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติ งานมีความเชื่อมั่นในองค์การ มีความจงรักภักดี และซื่อสัตย์ต่อองค์การ

3. สามารถสรรหาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน มีข้อมูล ประวัติการทำงานอยู่ที่ฝ่ายบุคคลอยู่แล้ว สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการสรรหาบุคลากรได้ดีกว่าการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์การ

4. เป็นการจูงใจให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ และความสามารถ ได้ทราบข้อ มูลว่าองค์การให้การสนับสนุนความก้าวหน้าแก่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ และมีความต้องการเข้ามาสมัครงานกับองค์การมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

5. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร นับตั้งแต่เวลาและค่าใช้จ่ายใน การจัดทำการประกาศสรรหา การติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และการดำเนินการสรรหา จนกระทั่งได้บุคลากรมาตามที่องค์การต้องการ

6. องค์การจะได้รับประโยชน์มากที่สุดจากการได้บุคลากรขององค์การเอง เพราะเป็นบุคลากรที่รู้จักคุ้นเคยกับนโยบาย รูปแบบ ระบบการบริหาร อุดมการณ์ มีความจงรักภักดีซื่อสัตย์ต่อองค์การ มีความสามารถเป็นผู้นำที่ดี และเป็นหลักในการทำงานให้แก่องค์การอย่างได้ผลดีมาก

ผลเสียจากการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การ มีดังนี้

1. ทำให้องค์การไม่มีโอกาสได้รับบุคลากรจากภายนอกที่มีความรู้ ความ สามารถ และประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ เป็นการปิดกั้นคนดี มีความรู้ ความสามารถ หรือเป็นการขีดวงจำกัดคัดเลือกเอาแต่บุคลากรจากภายในองค์การเท่านั้น อาจทำให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาการทำงาน เริ่มตั้งแต่เจตคติ ระบบการทำงาน การพัฒนา และการสร้างผลงานที่ดีเด่นให้แก่องค์การ

2. การหมุนเวียนการทำงาน หรือการสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่มนการ ทำงานสำหรับบุคลากรจากภายในองค์การเมื่อมีตำแหน่งว่าง หรือตำแหน่งใหม่เกิดขึ้น ทำให้องค์การจะต้องใช้เวลาจำนวนหนึ่งเพื่อแนะนำงาน หรือนิเทศให้แก่บุคลากรผู้มาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใหม่ย่อมทำให้องค์การต้องสูญเสียผลประโยชน์รายได้จาการดำเนินงานของบุคลากรใหม่จนกว่าจะเกิดประสบการณ์ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การ ถ้าไม่มีการกำหนดเกณฑ์การคัด เลือกบุคลากร เช่น คุณวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ผลงาน ประวัติความประพฤติ อาจจะทำให้การสรรหาบุคลากรภายในองค์การเป็นระบบอุปถัมภ์มากกว่าระบบคุณธรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียหายโดยเฉพาะในทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน และชื่อเสียงขององค์การ

4. การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์การแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ย่อม ทำให้ขาดกำลังทรัพยากรที่มีวิสัยทัศน์ คุณภาพการทำงาน และการสร้างสรรค์ผลงาน ตลอดจนเป็นที่ยอมรับขององค์การต่าง ๆ

การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์การ

การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์การ เป็นการสรรหาบุคลากรสำหรับตำแหน่งงานว่าง หรือตำแหน่งงานใหม่ จากภายนอกองค์การ เป็นวิธีการที่นิยมปฏิบัติกันโดยทั่วไปสำหรับทุกองค์การที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดการสร้างผลงานและชื่อเสียงให้แก่องค์การ

ผลดีของการสรรหาบุคลากรจากการภายนอกองค์การ มีดังนี้

1. องค์การได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการที่มีโอกาสสรรหา ได้บุคลากรภายนอกมาปฏิบัติงานในตำแหน่งงานว่าง หรือตำแหน่งงานใหม่ เพราะว่าองค์การสามารถสรรหาบุคคลภายนอกองค์การจากบุคคลเป็นจำนวนมาก ที่มีความรู้ ความสามารถ เจตคติที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน เข้ามาเป็นบุคลากรใหม่ขององค์การ ทำให้องค์การมีศักยภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น และผลกำไรในรอบปีก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2. เปิดโอกาส และให้ความเท่าเทียมกันให้แก่บุคคลทุกคน ทั้งภายใน และภายนอกองค์การที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่องค์การประกาศรับสมัครบุคลากรใหม่

3. เป็นการช่วยให้บุคลากรภายในองค์การมีโอกาส หรือช่องทางที่จะพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ โดยการไปศึกษาต่อในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น โดยใช้เวลาภายหลัง จากเวลาเลิกงานประจำวัน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ สำหรับใช้ในการสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งงานว่าง หรือตำแหน่งงานใหม่ขององค์การ

4. ป้องกันการผูกขาดจากบุคลากรภายในองค์การที่มีระบบการทำงานแบบล้าสมัยขาดความสามัคคีในการการร่วมมือกันทำงาน ยึดตัวบุคคลมากกว่ายึดหลักการ และขาดการทำงานเป็นระบบ ไม่มีการประสานงานกัน ซึ่งองค์การมีความต้องการในการพัฒนาการทำงานทำงานอย่างเป็นระบบ และมีความต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นที่ต้องการบุคลากรที่ดีจากภายนอกมาช่วยเสริมสร้างและพัฒนาทั้งทางด้านความคิด และการทำงานให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์การ สามารถนำบุคลากรใหม่มาพัฒนาและสร้างสรรค์ระบบการทำงานที่ดีได้ง่ายกว่าบุคลากรเดิม

ผลเสียหายของการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์การ มีดังนี้

1. เป็นการทำลายขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในองค์การ เนื่องจากบุคลากรภายในองค์การมีภารกิจผูกพันอยู่กับการปฏิบัติงานประจำวัน ทำให้การเตรียมตัวเพื่อการสอบเข้าตำแหน่งงานใหม่นั้น ไม่มีความพร้อมเหมือนกับบุคคลภายนอก โดยเฉพาะในการสรรหาบุคลากรภายนอกเข้ามาดำรงตำแหน่งระดับสูงภายในองค์การ ย่อมทำให้บุคลากรภายในองค์การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเป็นการปิดกั้นโอกาสความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากรภายในองค์การ ทำให้การสรรหาบุคลากรภายนอกไม่เป็นที่ยอมรับ และทำให้เกิดการต่อต้านทุกรูปแบบในการทำงาน

2. เป็นการสิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสรรหา ซึ่งจะต้องมี กระบวนการจัดทำประกาศรับสมัคร ดำเนินการรับสมัคร สอบคัดเลือก สอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ และประกาศผลการสอบ

การคัดเลือกบุคลากร (Personnal Selection)

ความหมายของการคัดเลือกบุคลากร

การคัดเลือกบุคลากร คือ กระบวนการที่คัดเลือกผู้สมัครงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่ดี มีคุณสมบัติเหมาะสม ถูกต้องกับคุณลักษณะเฉพาะของงานที่กำหนดไว้ ถ้าองค์การใดสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การนั้นย่อมจะได้รับผลสำเร็จในการ

ดำเนินงาน บรรลุเป้าหมาย มีผลงานดี เป็นที่เชื่อถือได้ และทำให้องค์การมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือแก่องค์การต่าง ๆ ตลอดจนประชาชนทั่วไปด้วย ดังนั้นจึงนับได้ว่า การคัดเลือกบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การความสำคัญของการคัดเลือกบุคลากร

การคัดเลือกบุคลากรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ เพราะว่าจะต้องมีบุคลากรมาประจำ เพื่อปฏิบัติตามสายงานการบริหารขององค์การ ดังนั้น การคัดเลือกบุคลากรมีเหตุผลที่สำคัญ 6 ประการ คือ

ประการที่ 1 นโยบายในการคัดเลือกบุคลากรขององค์การ โดยการกำหนดมาจากผู้บริหารระดับนโยบาย ได้แก่คณะกรรมการบริหารของบริษัท เช่น กำหนดนโยบายสำหรับการคัดเลือกพนักงานใหม่ประกอบด้วย

1. ความรู้
2. ความสามารถ
3. ทักษะ
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. เจตคติ
6. วุฒิภาวะ
7. มนุษยสัมพันธ์
8. สุขภาพ

ประการที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานขององค์การย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอยู่เสมอ บุคลากรที่ไม่มีความสามารถในการทำงาน จะทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ และจะพบว่าการดำเนินงานขององค์การจะอยู่ในสภาวะที่ตกต่ำหรืออาจทำให้องค์การมีผลกำไรน้อย หรือขาดทุนได้

ประการที่ 3 ใช้การพิจารณากลั่นกรองคัดเลือกบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าการคัดเลือกบุคลากรย่อมจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมาก นอกจากนั้นจะต้องเสียเวลาในการสรรหาบุคลากร ใช้เวลาในการทดสอบข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ ตรวจสอบหลักฐาน ใบประกาศนียบัตร ปริญญาบัตร และการอ้างอิงบุคคลที่เป็นผู้รับรองผู้สมัครงาน ดังนั้นการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดความคุ้มค่าแก่องค์การ

ประการที่ 4 การคัดเลือกบุคลากรได้ดีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อองค์การ ทำให้ได้บุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถสร้างผลงานที่ดี มีคุณภาพเป็นที่เชื่อถือได้ ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ผลบรรลุตามเป้าหมาย ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่สูง เช่น มีผลกำไร สร้างชื่อเสียงให้แก่บุคลากรและองค์การได้

ประการที่ 5 การคัดเลือกบุคลากรต้องปฏิบัติให้ถูกต้องกับกฎหมายแรงงานที่บัญญัติได้เกี่ยวกับการจ้างแรงงานเด็ก การจ้างแรงงานหญิง และการจ้างแรงงานจากต่างประเทศ โดยเฉพาะห้ามจ้างแรงงานต่างด้าวที่หลบหนีเข้าประเทศ นอกจากจะมีความผิดในฐานะนายจ้างแล้ว ยังจะต้องรับโทษทางอาญาในกรณีให้ที่พักพิงแก่บุคคลต่างด้าวที่หลบหนีเข้าประเทศ ซึ่งเป็นการกระทำที่เป็นอันตรายต่อความมั่นคงของประเทศแล้ว ยังเป็นการมาแย่งตลาดแรงงาน ทำให้คนไทยสูญเสียโอกาสในกาจ้างงาน เป็นการทำลายเศรษฐกิจทางด้านแรงงานของคนไทยอีกด้วย

ประการที่ 6 คณะกรรมการคัดเลือกบุคลากร จะต้องเป็นทีมงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูงในการคัดเลือกบุคลากรมาแล้วเป็นอย่างดี โดยอาศัยการศึกษาจากประสบการณ์การทำงาน การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากร และการฝึกอบรมเทคนิคการคัดเลือกบุคลากร ดังนั้น องค์การที่มีทีมงานที่ดีในการคัดเลือกบุคลากร ก็จะสามารถคัดเลือกได้บุคลากรที่ดีสมตามความมุ่งหมายที่องค์การกำหนดไว้

กระบวนการคัดเลือกบุคลากรใหม่เข้าทำงานมีลำดับขั้น 7 ขั้น ดังนี้

1. รับสมัครงาน ตามตำแหน่งงานว่างที่บริษัทประกาศรับสมัครงาน ตามเงื่อน ไขตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา คุณสมบัติของผู้สมัคร และข้อกำหนดอื่น ๆ

2. ตรวจสอบหลักฐานการสมัครงาน จะต้องตรวจการกรอกข้อความในใบ สมัครงานให้ครบถ้วนและถูกต้อง

3. ทดสอบ จะต้องมีการทดสอบความรู้ ความสามารถและทักษะของผู้สมัคร งานที่กำหนดไว้

4. สัมภาษณ์ เป็นการคัดเลือกผู้สมัครที่สอบผ่านข้อเขียนแล้วเข้ามาสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกผู้สมัครที่มีคุณสมบัติ และคุณภาพของบุคคลที่ดีเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับสมัคร โดย มีคณะกรรมการสอบสัมภาษณ์เป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้สมัครที่ผ่านการสอบข้อเขียนแล้ว เพื่อพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมมากที่สุดเข้าเป็นพนักงานตามตำแหน่งงานที่รับสมัคร โดยใช้วิธีการให้คะแนนแต่ละรายการที่สอบสัมภาษณ์ และรวมคะแนนสอบสัมภาษณ์

5. ตรวจสอบบุคคลที่อ้างอิงและประวัติผู้สมัครงาน เป็นการตรวจสอบความ น่าเชื่อถือของผู้สมัครในทางประวัติส่วนตัว การศึกษา การทำงาน และความประพฤติจากบุคคลที่อ้างถึง ซึ่งเป็นผู้รู้จักผู้สมัครงาน และให้คำรับรอง ผลการตรวจสอบจะสามารถคัดเลือกบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

6. ตรวจร่างกาย เป็นการตรวจร่างกายโดยแพทย์ เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีสุข ภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรค เข้าเป็นพนักงานในตำแหน่งงานที่รับสมัคร

7. ประกาศผลการคัดเลือก เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการรับสมัคร ภายหลัง ที่ผู้สอบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจร่างกายแล้ว และผลการตรวจร่างกายผ่านเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะประกาศผลรายชื่อผู้สอบได้เข้าเป็นพนักงานของบริษัท

แนวคิดและทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมานี้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ว่ามามีดังนี้

สามารถนำไปแก้ปัญหาและใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ และสามารถรู้วิธีการในการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยมีประสิทธิภาพและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด มีขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติที่ชัดเจนและง่ายในการปฏิบัติ ทำให้ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่ายไปกับการคิดหาวิธีการสรรหาและคัดเลือก เมื่อต้องการที่จะรับสมัครพนักงานก็สามารถนำมาปฏิบัติได้เลยโดยไม่ต้องเสียเวลาในการวางแผน และคิดหาวิธีการต่างๆที่ทำให้ได้คนมาทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้ผลที่สุด และที่สำคัญใช้เวลาและค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดด้วย แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การ และสามารถนำมาปฏิบัติหรือนำมาใช้ในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลากรให้องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

ที่มา : (www.novabizz.net/management-105.html : 2019)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

เมธี ไพรชิต (2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Peterson and Plowman ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและกิจการสูญเสียน้อยที่สุด

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้กล่าวไว้ว่า งานทุกอย่างบนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมา มีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์การว่าต้องการงานแบบไหน งานไหนบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งานไหนที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายอย่างที่คอยเสียดสีอยู่ข้างๆ เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่างๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อต้องแข่งขันกับปัจจัยภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็นและเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่างๆ

ความหมายโดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับ ประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สนและพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงในเฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้ายทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงในเฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณา

1. การให้บริหารอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงในเฉลิมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เฉพาะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

E = O – I / S

E = EFFICIENCEY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560, หน้า 18) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) ซึ่งเป็นหารศึกษาและการออกแบบ องค์กรที่มีรูปแบบการบริหารงานนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบดังนี้

1) สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)

2) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information Processing and Choices)

3) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Adaptation and Change)

4) เป้าหมายขององค์กร (Goals)

5) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Wark)

6) การออกแบบองค์กร (Organization Design)

7) ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์กร (Size and Complexity)

8) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

9) อำนาจและหน้าที่ (Power and Authority)

Zaleanick (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 หน้า 18) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

1) รายได้หรือค่าตอบแทน

2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4) ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่

1) ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ

2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก

3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Becker and Nuhauser (อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 หน้า 18) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอื่นๆ อีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ได้แก่

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร มากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูงหรือมีความไม่แน่นอน

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในปี 2560-2562 มีแนวโน้มเติบโตขึ้นตามทิศทางการผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นผลจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยและประเทศคู่ค้า ประกอบกับคาดว่าจะมีการเร่งผลิตและจำหน่ายรถ Eco-car ตามแผนการขอรับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI และจะมีการผลิตรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นตามการขยายการลงทุนของค่ายรถจักรยานยนต์ระดับโลก อีกทั้งผลจากการเข้ามาลงทุนตั้งฐานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยของบริษัทข้ามชาติ จะช่วยหนุนให้การส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยขยายตัวดี

คาดว่าความต้องการชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทน (REM) ขยายตัวต่อเนื่องตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์และรถจักรยานยนต์สะสมที่มีมากกว่า 16 ล้านคัน และ 20 ล้านคัน ตามลำดับ ภาวะเช่นนี้จะส่งผลให้ธุรกิจจำหน่ายชิ้นส่วนและอุปกรณ์เสริมยานยนต์มีผลประกอบการดีตามไปด้วย

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เป็นหนึ่งในห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนการลงทุนผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยเริ่มขึ้นในช่วงปี 2510-2520 หลังมีการส่งเสริมการลงทุนผลิตยานยนต์ในไทยแล้วระยะหนึ่ง เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์ ควบคู่กับการมีมาตรการส่งเสริมการผลิตและใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย อาทิ 1) การปรับขึ้นภาษีนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป (Complete Built-up : CBU) และชิ้นส่วนครบชุดสมบูรณ์ (Complete Knock-Down : CKD) เพื่อสนับสนุนการลงทุนผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศ 2) BOI มีมาตรการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อดึงดูดเม็ดเงินลงทุนต่างชาติเข้ามาตั้งฐานผลิตในไทย อาทิ การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล การยกเว้นอากรขาเข้าเครื่องจักร เป็นต้น และ 3) ทางการกำหนดสัดส่วนการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตในประเทศขั้นต่ำ (Local content requirements) ในอัตราเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งปัจจุบันไทยกำหนดอัตราส่วน Local content ในการผลิตจักรยานยนต์สูงถึงร้อยละ 90 ของมูลค่าชิ้นส่วนยานยนต์ที่ใช้ในการผลิตทั้งหมดและอัตราส่วนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60, ร้อยละ 54% และร้อยละ 45 ในการผลิตรถปิกอัพ รพยนต์นั่ง และรถบรรทุก ตามลำดับ

นอกจากนี้ ทางการไทยยังมีมาตรการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั้งระบบ โดยเฉพาะชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตจากยางพารา อาทิ ยางยานพาหนะ ท่อยาง สายพาน ยางขอบกระจก ซึ่งไทยมีความพร้อมด้านวัตถุดิบยางพาราในประเทศและชิ้นส่วนระบบส่งกำลัง (Powertrain) หรือเครื่องยนต์ ซึ่งเป็นกลุ่มชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีห่วงโซ่อุปทานยาว และมีมูลค่าสูงกว่า 1 ใน 3 ของต้นทุนการผลิตรถยนต์ระบบสันดาป (Internal Combustion Engine : ICE) หนึ่งคัน โดยในส่วนของการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องยนต์ในไทย ทางการไทยมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาการผลิตตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมเครื่องยนต์ อาทิ หม้อน้ำ ท่อไอเสีย ระบบจ่ายน้ำมัน ถังน้ำมัน ระบบจุดระเบิด เกียร์ และกำหนดให้การผลิตเครื่องยนต์จะต้องมีสัดส่วน Local content ไม่ต่ำกว่า 70% และ 80% ของมูลค่าต้นทุนการผลิตเรื่องยนต์สำหรับรถจักรยานยนต์ (รวม Big Bike) และรถยนต์ ตามลำดับ ส่งผลให้มีการลงทุนในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่เกี่ยวเนื่องกับเครื่องยนต์และชิ้นส่วนอื่นๆ ในไทยอย่างต่อเนื่อง บริษัทข้ามชาติรายใหญ่ของโลกที่เข้ามาตั้งฐานผลิตเพื่อส่งออกในไทย อาทิ Robert Bosch, Denso, Magna, Continental, ZF, Aisin Seiki เป็นต้น ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรม การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยจึงสามารถตอบสนองความต้องการชิ้นส่วนยานยนต์ภายในประเทศได้สมบูรณ์ ทั้งในตลาดเพื่อการประกอบยานยนต์ (Original

Equipment Manufacturer : OEM) และตลาดชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทนหรืออะไหล่ยานยนต์ (Replacement Equipment Manufacturer : REM) ทั้งนี้ ตลาดชิ้นส่วนยานยนต์ภายในประเทศมีสัดส่วนรวมประมาณร้อยละ 70-75 จากรายได้ของอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทย

1. ตลาด OEM : มูลค่าตลาดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30-40 ของมูลค่าตลาดรวมในประเทศ ปัจจุบันการผลิตยานยนต์ในไทยมีการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตในประเทศสูงถึงร้อยละ 80 และร้อยละ 90 ของมูลค่าชิ้นส่วนยานยนต์ทั้งหมด ตามลำดับ ขณะที่การผลิตรถจักรยานยนต์ไทยใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศเกือบทั้งหมด ที่เหลือเป็นการนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์บางประเภท ทั้งชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทที่ยังไม่มีการผลิตในไทยและชิ้นส่วนยานยนต์เทคโนโลยีขั้นสูงจากบริษัทแม่หรือซัพพลายเออร์ของบริษัทแมในต่างประเทศ เช่น ชิ้นส่วนยานยนต์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในระบบควบคุมยานยนต์ หรือ Microcontroller Chips : MCUs) ซึ่งนำเข้าจากญี่ปุ่น

2. ตลาด REM : เป็นตลาดขนาดใหญ่ มีมูลค่าตลาดคิดเป็นร้อยละ 60-70 ของมูลค่าตลาดรวมภายในประเทศ การเติบโตของตลาดเป็นไปในทิศทางเดียวกับจำนวนยานยนต์จดทะเบียนสะสมในประเทศซึ่งมักมีความต้องการเปลี่ยนอะไหล่ยานยนต์ตามระยะเวลาและระยะทางการใช้งาน โดยมีช่องทางการจำหน่ายอะไหล่ผ่านศูนย์บริการซ่อมบำรุงของผู้จำหน่ายและดีลเลอร์ยานยนต์ ร้านค้าส่ง-ค้าปลีกอะไหล่ยานยนต์ อู่ซ่อมยานยนต์ ขณะที่การนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทนมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์จากญี่ปุ่น สัดส่วนร้อยละ 43 ของมูลค่าการนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ REM ทั้งหมด และชิ้นส่วนยานยนต์ราคาถูกจากจีน ร้อยละ 16 ซึ่งเข้ามาทำตลาดในไทยเพิ่มขึ้น

ไทยมีต้นทุนแรงงานค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับฐานการผลิตยานยนต์ใหม่ๆ ในอาเซียนอย่างอินโดนีเซียและเวียดนาม และไทยยังด้อยกว่ามาเลเซียด้านการลงทุนวิจัยพัฒนา แต่อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยมีการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานที่ค่อนข้างสมบูรณ์ก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด สามารถผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีคุณภาพตามมาตรฐานโลก และไทยยังมีการได้เปรียบด้านที่ตั้งจากการเป็นศูนย์กลางภูมิภาคอาเซียน ทำให้อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทยมีศักยภาพในการแข่งขันสูงในตลาดส่งออกเมื่อเทียบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ส่งผลให้การส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยมีอัตราการเติบโตต่อเนื่อง ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 11.2 ต่อปีในช่วงปี 2550-2559 ทั้งนี้ในปี 2559 ไทยมีสถานะเป็นผู้ส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์อันดับ 1 ในอาเซียน (เป็นอันดับ 1 ในอาเซียนทั้งการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์และชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์) และเป็นอันดับ 14 ของโลก (เป็นอันดับ 14 ในการส่งออกชิ้นส่วนรถยนต์และอันดับ 7 ในการส่งออกชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์)

ปัจจุบันไทยมีการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ตามคำสั่งของโรงงานประกอบยานยนต์ในมาเลเซีย อินโดนีเซีย และเวียดนาม (ในปี 2559 มีสัดส่วนรวมกันกว่าร้อยละ 20% ของมูลค่าส่งออก

ชิ้นส่วนยานยนต์รวมของไทย) อีกทั้งยังมีการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ไปยังฐานการผลิตยานยนต์ที่สำคัญอื่นๆ ของโลกตามนโยบาย Global Sourcing อาทิ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยรายรับจากการส่งออกมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 25-30 ของรายรับรวมของอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทย แบ่งเป็นการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อประกอบยานยนต์ (OEM) สัดส่วนร้อยละ 70 ของมูลค่าส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย และชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทน (REM) ร้อยละ 30 โดยชิ้นส่วนยานยนต์ส่งออกหลักของไทย อาทิ เครื่องยนต์ ชุดสายไฟ ตัวถัง กระจก ชุดเกียร์ ยางรถยนต์ รวมทั้งชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตจากยางพารา

ด้านข้อมูลผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย ปัจจุบันมีจำนวนผู้ผลิตมากกว่า 1,800 ราย (ที่มา: สถาบันยานยนต์) แบ่งเป็น

ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-1 เป็นผู้ผลิตที่มีการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์คุณภาพสูงตามมาตรฐานที่กำหนดโดยบริษัทผู้ผลิตยานยนต์ เพื่อใช้ในโรงงานประกอบยานยนต์ (ตลาด OEM) และบางส่วนยังจำหน่ายในตลาดชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทน (REM) ปัจจุบันมีผู้ประกอบการจำนวน 720 ราย เป็นทุนข้ามชาติร้อยละ 47 ของจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดในกลุ่มนี้ บริษัทร่วมทุนร้อยละ 30 และทุนไทยร้อยละ 23 โดยผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-1 ส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์คิดเป็นร้อยละ 54 จากจำนวนผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-1 ทั้งหมด ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์สัดส่วนร้อยละ 28 และผู้ผลิตทั้งชิ้นส่วนรถยนต์และจักรยานยนต์ สัดส่วนร้อยละ 18

ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-2 และ Tier-3 ส่วนใหญ่เป็น SME ทุนไทยที่มีการลงทุนวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตในระดับต่ำกว่าเมื่อเทียบกับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-1 จึงเสียเปรียบในการเข้าถึงตลาดเพื่อการประกอบยานยนต์ (ตลาด OEM) ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กลุ่มนี้จึงเป็นเพียงผู้จัดหาวัตถุดิบและ/หรือผลิตส่วนประกอบให้กับผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier-1 และ/หรือ เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทนหรืออะไหล่ยานยนต์ (ตลาด REM) ปัจจุบันมีผู้ประกอบการมากกว่า 1,100 ราย ทำการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 2 ประเภทหลัก คือ 1) อะไหล่แท้ คือ ชิ้นส่วนยานยนต์หรือส่วนประกอบที่บริษัทยานยนต์ว่าจ้างให้ทำการผลิตตามมาตรฐานที่กำหน และ 2) อะไหล่เทียม คือ ชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตขึ้นโดยไม่มีการควบคุมมาตรฐานโดยค่ายรถยนต์ (ชิ้นส่วนยานยนต์มีคุณภาพต่ำกว่าอะไหล่แท้) ซึ่งเป็นชิ้นส่วนที่เน้นตลาดระดับล่าง เนื่องจากมีราคาถูก

ปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์มีพัฒนาการในทิศทางเดียวกับอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศ ปริมาณการผลิตยานยนต์ในไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา และจำนวนรถยนต์และรถจักรยานยนต์จดทะเบียนสะสมที่มีมากกว่า 16 ล้านคัดและ 20 ล้านคันตามลำดับ สะท้อนว่าอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยช่วงที่ผ่านมามีอัตราการเติบโตดี

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยมีภาวะผันผวน โดยในปี 2555-2556 ตลาดยานยนต์ในประเทศที่มีปริมาณการผลิตอยู่ในระดับสูง จากผลของโครงการรถคันแรก และโครงการประชานิยมของรัฐบาลที่หนุนกำลังซื้อในภูมิภาคและช่วยกระตุ้นการเติมโตของตลาดรถจักรยานยนต์อย่างมาก มีผลให้ความต้องการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ OEM มีปริมาณมาก แต่หลังสิ้นสุดโครงการรถคันแรก และมีปัญหาการเมืองในประเทศจนมีผลให้เกิดการสะดุดของโครงการประชานิยม (โดยเฉพาะการลดโครงการอุดหนุนภาคเกษตร) และโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของรัฐบาล มีผลฉุดกำลังซื้อผู้บริโภคในประเทศ ทำให้ตลาดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ในประเทศในปี 2557-2558 มีภาวะหดตัวต่อเนื่อง ประกอบกับตลาดส่งออกรถยนต์และรถจักรยานยนต์ขยายตัวได้อย่างจำกัด เนื่องจากการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้ายังเปราะบาง จึงมีผลให้ความต้องการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ OEM มีทิศทางลดลง ขณะเดียวกันตลาดชิ้นส่วนยานยนต์ทดแทน (ตลาด REM) ขยายตัวในระดับต่ำ เนื่องจากความไม่แน่นอนของภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในประเทสมีผลให้ผู้บริโภคระมัดระวังในการใช้จ่าย และชะลอการเปลี่ยนอะไหล่ที่ไม่จำเป็นออกไป ประกอบกับความต้องการเปลี่ยนอะไหล่ของรถยนต์ในโครงการรถคันแรกยังมีไม่มากนัก เนื่องจากระยะเวลา/ระยะทางการใช้งานรถยนต์กลุ่มนี้ยังไม่มาก จึงมีความต้องการเปลี่ยนอะไหล่เฉพาะบางรายการ (ส่วนใหญ่เป็นชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีมูลค่าไม่สูง) อาทิ ไส้กรองน้ำมันเครื่อง ไส้กรองอากาศ หลอดไฟ หัวเทียน ใบปัดน้ำฝน ผ้าเบรก เป็นต้น

ที่มา : วรรณา ยงพิศาลภพ, Wanna.yongpisanphob@krungsri.com, ตุลาคม 2560

ในปี 2559 ที่ผ่านมา คาดว่าประเทศไทยน่าจะสามารถผลิตรถยนต์ได้สูงเป็นลำดับที่ 13 ของโลก และสร้างมูลค่าการส่งออกในหมวดสินค้ารถยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบได้สูงถึงกว่า 9.2 แสนล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12 ของมูลค่าการส่งออกสินค้าของไทยทั้งหมด ขณะที่ตลาดรถยนต์ในประเทศเริ่มมีแนวโน้มฟื้นต้นดีขึ้นหลังยอดขายรถยนต์ปี 2559 ปิดตัวเลขที่ 770,423 คัน หดตัวร้อยละ 3.7 น้อยกว่าที่คาดกันในตลาดค่อนข้างมาก ซึ่งปัจจัยบวกต่างๆ ที่เริ่มเข้ามาหนุนอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยมากขึ้นตั้งแต่ปี 2560 โดยรวมแล้วน่าจะเป็นโอกาสอันดีสำหรับธุรกิจเกี่ยวเนื่องในอุตสาหกรรมนี้

ทว่า โลกยุคปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งแนวทางล่าสุดคือ การมุ่งเน้นไปสู่การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรามากขึ้น หลายอุตสาหกรรมของไทยจึงมุ่งไปสู่การพัฒนาในทิศทางนั้น สอดรับกับทิศทางนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ที่เน้นให้มีการพัฒนาอุตสาหกรรมโดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนมากขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมยานยนต์นับว่าเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมนำร่องของไทย และเมื่อประกอบกับแนวโน้มความต้องการสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของตลาดโลกด้วยแล้ว ทำให้การผลิตยานยนต์

แบบเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยจึงต้องมีการพัฒนาขึ้นเป็นยานยนต์สมัยใหม่ ที่ต้องการออกแบบและคิดค้น โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูงสมัยใหม่มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนไทย จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการ SMEs จะต้องมีการปรับตัวโดยเฉพาะการเร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบรับกับทิศทางดังกล่าว รวมถึงเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับทั้งคู่แข่งเดิมในประเทศ และคู่แข่งขันรายใหม่ที่เข้ามาลงทุนในไทยหรือคู่แข่งที่อยู่ในต่างประเทศ ในยุคที่ตลาดเปิดเสรีอย่างเช่นในปัจจุบัน

สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่า จากสภาพตลาดรถยนต์ในประเทศของไทยปี 2560 ที่มีโอกาสจะทำยอดขายได้สูงขึ้นประมาณร้อยละ 2 ถึง 7 หรือคิดเป็นจำนวนรถยนต์ 785,000 ถึง 825,000 คัน ขณะที่ตลาดส่งออกเองก็มีแนวโน้มที่จะขยายตัวร้อยละ 1 ถึง 6 หรือคิดเป็นปริมาณรถยนต์ส่งออก 1,200,000 ถึง 1,260,000 คัน นั้น น่าจะส่งผลทำให้การผลิตรถยนต์ในประเทศปี 2560 นี้ ขยับขึ้นมาอยู่ที่ระดับ 1,970,000 ถึง 2,040,000 คัน ซึ่งจากทิศทางดังกล่าวแสดงให้เป็นถึงความต้องการชิ้นส่วนรถยนต์ในประเทศ และบริการจากธุรกิจต่างๆ ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานมากขึ้น

ทว่า ในส่วนของการส่งออกชิ้นส่วนจากไทยไปยังต่างประเทศในปี 2560 นี้ อาจต้องเผชิญกับภาวะหดตัวประมาณร้อยละ 2 หรือคิดเป็นมูลค่าส่งออกชิ้นส่วนประมาณ 250,000 ล้านบาท ทั้งนี้เนื่องจากการส่งออกที่ลดลงในกลุ่มชิ้นส่วน OEM และอาจลดลงในกลุ่มชิ้นส่วน REM โดยในส่วนของชิ้นส่วน OEM คาดว่าจะต้องเผชิญกับการนำเข้าที่ลดลงจากประเทศผู้นำเข้าหลักเดิม เช่น มาเลเซีย อินโดนีเซีย และแอฟริกาใต้ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันมีนักลงทุนจากต่างประเทศทยอยเข้าไปลงทุนเพื่อผลิตชิ้นส่วนในประเทศเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เม็กซิโกซึ่งเป็นตลาดนำเข้าชิ้นส่วนหลักอีกแห่งของไทยอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากกำลังการผลิตที่ลดลงจากผลของนโยบายประธานาธิบดีคนใหม่ของสหรัฐฯ ด้วย ด้านตลาดชิ้นส่วน REM แม้ว่าจะได้ปัจจัยบวกจากการนำเข้าชิ้นส่วนที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศที่นำเข้ารถยนต์จากไทยมากขึ้น เช่น เวียดนาม เป็นต้น ทว่าก็ยังอาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงเมื่อการส่งออกไปสหรัฐฯ ซึ่งเป็นตลาดนำเข้าชิ้นส่วน REM หลักอีกแห่งของไทย อาจต้องเผชิญกับนโยบายกีดกันการค้าจากสหรัฐฯ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว จากศักยภาพของไทยในปัจจุบัน อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทย ยังนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มเติบโตต่อไปได้ในอนาคต ทว่าจากทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์โลกที่มุ่งไปสู่ยุคที่มีความเป็นอัจฉริยะมากขึ้น มีการใช้ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และสัญญาณอินเตอร์เน็ตในการสื่อสารหรือควบคุมการทำงานมากขึ้น ดังนั้นหากไทยต้องการรักษาความเป็นฐานการผลิตรถยนต์ที่สำคัญของโลกดังเช่นปัจจุบัน ก็ยังมีประเด็นต่างๆ

ที่ผู้ประกอบการ SMEs ควรที่จะต้องคำนึงถึงด้วย เช่น แนวนโยบายของรัฐ ความต้องการใช้ชิ้นส่วน และผลกระทบจากการลงทุนจากต่างประเทศในอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นต้น

แนวโน้มตลาดชิ้นส่วนยานยนต์สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยยุคใหม่

ปัจจุบันรัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนแบบใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาควบคุมการทำงานของชิ้นส่วนรถยนต์ต่างๆเพิ่มขึ้น สำหรับรถยนต์ที่มีเครื่องยนต์สันดาปภายในและใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลง การสนับสนุนให้มีการใช้เครื่องจักรในการช่วยผลิตมากขึ้น ไปจนถึงการสนับสนุนรถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งรัฐบาลมีแนวโน้มที่จะผลักดันให้มีการผลิตรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าในประเทศอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมมากขึ้น ได้แก่ รถยนต์ไฟฟ้า BEV (Battery Electric Vehicles : BEV) ที่ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแบตเตอรี่ในการขับเคลื่อนเพียงอย่างเดียว และรถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด (Plug-In Hybrid Electric Vehicles : PHEV) ที่นอกจากจะถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีผสมระหว่างระบบขับเคลื่อนด้วยไฟฟ้าจากแบตเตอรี่และระบบแบบเดิมที่ใช้น้ำมัน ก็ยังสามารถเสียบปลั๊กชาร์จไฟจากภายนอกได้ อย่างไรก็ตาม รายละเอียดนโยบายสนับสนุนของภาครัฐยังอยู่ในระหว่างกระบวนการพิจารณา ซึ่งคาดว่าจะมีการประกาศในอนาคตอันใกล้ ผู้ประกอบการจึงควรต้องติดตามรายละเอียดต่างๆ อย่างใกล้ชิด ทว่าในส่วนที่รัฐบาลมีออกมาตรการส่งเสริมการลงทุนที่อาจเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนมาแล้วนั้น ได้แก่

1. โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันตก (Eastem Economic Corridor : EEC) เพื่อพัฒนาการลงทุนใน 3 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา ซึ่งก็เป็นพื้นที่ลงทุนของคลัสเตอร์อุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนอยู่แล้ว รวมถึงเป็นพื้นที่ที่มีการพัฒนาสร้างศูนย์ทดสอบยานยนต์และยางล้อแห่งชาติ ที่จะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งของอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนไทย

2. พ.ร.บ. ส่งเสริมการลงทุน ฉบับแก้ไข พ.ศ.2559 เน้นให้สิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการงดเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลไม่เกิน 13 ปี สำหรับกิจการที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมขั้นสูง การวิจัยและพัฒนาที่เน้นให้มีการลงทุนเพิ่มในส่วนของการวิจัยพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ มากยิ่งขึ้น

3. พ.ร.บ. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศสำหรับอุตสาหกรรมเป้าหมาย 10 อุตสาหกรรม ที่นอกจากจะมีประเด็นน่าสนใจ คือ การงดเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลไม่เกิน 15 ปีแล้ว ยังมีเรื่องของกองทุนส่งเสริมอุตสาหกรรมเป้าหมาย 10,000 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม หรือการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้านของ

กิจการในอุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งอุตสาหกรรมยานยนต์สมัยใหม่เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมาย กลุ่ม First S-Curve ที่จะมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้นด้วย

ซึ่งทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ของรัฐบาลไทยดังกล่าว นับว่าสอดคล้องกับทิศทางความต้องการใช้รถยนต์ในอนาคตของตลาดโลกด้วย ซึ่งปัจจุบันมุ่งเน้นไปสู่ยานยนต์ที่มีเทคโนโลยีสูงขึ้น และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังเช่นจะเห็นได้จากตัวอย่างประเทศต่างๆ ในกลุ่มสหภาพยุโรป มีการให้ความสำคัญกับยานยนต์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการควบคุมการปล่อยมลพิษออกสู่สิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจากการจำกัดไม่ให้ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้น้ำมันในบางเมือง ซึ่งจะเริ่มต้นปี 2562 และมีโอกาสที่จะขยายวงกว้างออกไปเรื่อยๆ อันจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์คันใหม่ได้ เมื่อผนวกกับการกระตุ้นการใช้รถยนต์ไฟฟ้าที่มากขึ้นอย่างรวดเร็วในยุโรป ก็อาจเป็นอีกประเด็นที่กระทบต่อการส่งออกรถยนต์และชิ้นส่วนของไทยในอนาคตได้ โดยเฉพาะการส่งออกรถยนต์นั่งที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการเติบโตของตลาดรถยนต์ไฟฟ้าก่อน ซึ่งนี่เป็นเพียงตัวอย่างหนึ่งที่สำคัญ

โดยทิศทางความต้องการยานยนต์ยุคใหม่ดังกล่าวนี้อาจมีผลกระทบต่อทิศทางการผลิตรถยนต์ของไทยในอนาคต และส่งผลต่อความต้องการใช้ชิ้นส่วนแตกต่างกันดังนี้

1. ชิ้นส่วนที่ความต้องการใช้จะลดลง ได้แก่ ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ อาทิ หม้อน้ำ ท่อไอเสีย ระบบจ่ายน้ำมัน ถังน้ำมัน ระบบจุดระเบิด เกียร์ รวมไปถึงการที่รถยนต์ไฟฟ้าใช้ระบบควบคุมอัตโนมัติซึ่งจะช่วยยืดอายุการใช้งานชิ้นส่วนบางประเภท เช่น ผ้าเบรก เป็นต้น ทำให้การใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ลดลงด้วย

2. ชิ้นส่วนที่ความต้องการใช้ยังคงอยู่และอาจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งชิ้นส่วนรถยนต์ที่ผลิตในไทยส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 90 เป็นชิ้นส่วนเชิงกล เช่น โครงรถและตัวถัง (Body) ระบบกันกระเทือนหรือระบบช่วงล่าง (Suspension) ระบบส่งสว่าง และอุปกรณ์ภายในรถ เป็นต้น เป็นกลุ่มที่คาดว่าจะยังมีความต้องการต่อเนื่องและสามารถเชื่อมต่อกับสายการผลิตรถยนต์ไฟฟ้าได้ดีร่วมกับรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายในแบบเดิม

อนึ่ง เมื่อหันมาพิจารรากิจการการผลิตของผู้ประกอบการ SMEs ของไทย พบว่ามักจะอยู่ในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนระดับ Tler 2 และ Tler 3 โดยมีจำนวนกว่า 600 ราย คิดเป็นกว่าร้อยละ 40 ของผู้ผลิตชิ้นส่วนทั้งหมดในไทย โดยผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มักจะผลิตชิ้นส่วนในผลิตภัณฑ์เพียงกลุ่มเดียว ซึ่งประมาณร้อยละ 75 ของผู้ประกอบ SMEs มักจะผลิตชิ้นส่วนประเภทอุปกรณ์ตกแต่งและอื่นๆ รวมถึงชิ้นส่วนประเภทโครงสร้างตัวถัง ที่อาจได้รับผลกระทบน้อยจากการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยานยนต์ยุคใหมที่ต้องใช้เทคโนโลยี ขณะที่อีกกว่าร้อยละ 25 จะผลิตชิ้นส่วนในระบบส่งกำลัง ระบบไฟฟ้า และระบบช่วงล่าง ซึ่งคาดว่าจะเป็นกลุ่มที่จะได้รับผลกระทบมากกว่า

หากเกิดการเปลี่ยนแปลงโดยใช้เทคโนโลยีมากขึ้น โดยผลกระทบจากการพัฒนายานยนต์สมัยใหม่นั้น จะมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มชิ้นส่วนที่สอดคล้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหมที่เข้ามา

ทั้งนี้ ปัจจุบันประเทศไทยก็ยังนับว่ามีความพร้อมไม่มากเพื่อที่จะรองรับการเกิดของตลาดรถยนต์ไฟฟ้า โดยการลงทุนเข้ามาขณะนี้ยังเป็นการลงทุนสำหรับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องยนต์สันดาปภายใน แต่ยังไม่มีการลงทุนสำหรับชิ้นส่วนรถยนต์ไฟฟ้า และมีเพียงค่ายรถยนต์หรูบางค่ายได้เริ่มเพิ่มสายการประกอบรถยนต์ไฟฟ้าในไทย โดยยังคงนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์ไฟฟ้าเข้ามาอยู่รวมถึงมีการขยายสถานีชาร์จไฟฟ้า เพื่อรองรับกับความต้องการลูกค้า อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากทิศทางในอนาคตแล้ว ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าเป็นตลาดที่แต่ละประเทศมุ่งหน้าไป ไทยในฐานะประเทศที่ผลิตรถยนต์เพื่อส่งออกเป็นหลักก็ไม่อาจที่จะเลี่ยงทิศทางการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของตลาดโลกได้

จากทิศทางแนวโน้มอุตสาหกรรมและสภาพแวดล้อมต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าอาจถึงเวลาแล้วที่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ในอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วน ควรให้ความสำคัญและติดตามกระแสธุรกิจดังกล่าว เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งระยะอันใกล้นี้ และในอนาคตอีกไม่กี่ปีต่อจากนี้ไป

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจท่ามกลางทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยยุคใหม่

จากทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยยุคใหม่ดังกล่าว ศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าอาจเป็นได้ทั้งโอกาสและอุปสรรคต่อผู้ประกอบการไทยที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม SMEs ซึ่งมีธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ในห่วงโซ่คุณค่าของอุตสาหกรรมยานยนต์ครบทั้งระบบ เริ่มตั้งแต่ธุรกิจผลิตวัตถุดิบเพื่อนำมาผลิตเป็นชิ้นส่วนยานยนต์ก่อนจะนำไปประกอบเป็นรถยนต์สำเร็จรูป และส่งต่อมายังตัวแทนจัดจำหน่าย ศูนย์บริการซ่อมบำรุง รวมถึงผู้จัดจำหน่ายอะไหล่และอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ เป็นลำดับถัดไป ซึ่งอาจต้องมีการใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ดังนี้

กลุ่ม 1 กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายใน โดยรถยนต์ประเภทนี้คือรถยนต์ที่วิ่งอยู่ในท้องถนนปัจจุบัน ไม่มีการใช้เทคโนโลยีการขับเคลื่อนด้วยไฟฟ้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ประกอบการในยุคพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ยุคใหม่จะต้องเน้นไปที่การปรับปรุงการพัฒนาสินค้าเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพของรถยนต์ในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้น ใช้ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เกิดการประหยัดพลังงานและลดการปล่อยก๊าซมลพิษ ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องอาจจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

ประเภทธุรกิจ	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์	□ พยายามศึกษาและใช้นวัตกรรมในการผลิตเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างจุดแข็งและความแตกต่างของสินค้า เนื่องจากปัจจุบันผู้ผลิตชิ้นส่วน Tler1 มีการใช้นวัตกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเสริมประสิทธิภาพการใช้งานของชิ้นส่วนต่างๆ มากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มระบบส่งกำลังและกลุ่มไฟฟ้า ซึ่งผู้ประกอบการใน Tler ล่างๆ ลงมาก็ควรที่จะต้องติดตามและพัฒนาตัวเองให้ทันกับทิศทางดังกล่าวด้วย รวมถึงยังควรที่จะพัฒนารูปแบบการผลิตสินค้าให้สามารถยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของลูกค้าและมีความคิดริเริ่มในการพัฒนาสินค้าให้มีมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อยๆ □ แสวงหาผู้ร่วมทุนในการพัฒนาสินค้า โดยการร่วมทุนกับนักลงทุนต่างชาติที่จะเข้ามาลงทุนในไทย เพื่ออาศัยความสัมพันธ์ทางเชื้อชาติกับลูกค้าในการขยายฐานลูกค้า รวมถึงเป็นโอกาสในการได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ □ การกระจายการผลิตไปสู่การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แบบอื่นๆ ด้วยหากมีโอกาสโดยหมั่นศึกษา ประยุกต์ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาสินค้าใหม่ๆ โดยอาศัยความเชี่ยวชาญเดิมให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ผลิตชิ้นส่วนแบบเดิมเพียงแบบเดียวทำให้ได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงที่เข้ามาง่าย

ประเภทธุรกิจ	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
	□ การดูแลต้นทุนให้อยู่ในระดับที่พอเหมาะเพื่อคงความสามารถในการสร้างกำไรและแข่งขันได้ ทั้งในส่วนของการตัดลดค่าใช้จ่ายสิ้นเปลืองและการเพิ่มผลิตภาพแรงงานให้สูงขึ้น ควรที่จะต้องมีการติดตามดูราคาสินค้าโภคภัณฑ์ในตลาด รวมถึงอัตราแลกเปลี่ยน และมีการบริหารอย่างเหมาะสมเพื่อให้สามารถจัดซื้อวัตถุดิบที่บางครั้งต้องนำเข้าได้ถูกอยู่เสมอเพื่อช่วยลดต้นทุน

	□ ควรมีการนำเครื่องจักรการผลิตที่มีเทคโนโลยีระดับสูง เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตมากขึ้น เพื่อลดโอกาสการเกิดของเสีย และลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นได้มาก □ รักษามาตรฐานการผลิตและส่งมอบสินค้า รวมถึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เป็นกลุ่มที่มีทักษะที่หลากหลายและความชำนาญสูงขึ้น
ผู้ขายและให้บริการหลังการขาย เช่น - ดีลเลอร์รถยนต์ - ศูนย์บริการซ่อมบำรุง - ร้านขายอะไหล่รถยนต์ - ร้านขายอุปกรณ์ตกแต่งดูแลรักษารถยนต์ - ฯลฯ	□ พนักงานขาย และช่างซ่อมบำรุงควรมีการฝึกอบรมอยู่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อเทคโนโลยีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้ในเรื่องชิ้นส่วนที่มีการพัฒนาด้วนนวัตกรรมใหม่ๆ มากขึ้น มีความเข้าใจในระบบการทำงานของชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิคส์ที่เพิ่มมากขึ้นในรถยนต์ รวมถึงมีการฝึกอบรมด้านการบริการและการสื่อสาร รวมถึงพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานขายและซ่อมบำรุงให้ดีขึ้น รวดเร็วตรงต่อเวลาเสมอ □ บริหารจัดการสต๊อกรถยนต์และชิ้นส่วนอย่างเหมาะสม เพื่อลดต้นทุนการบริหารและดูแลสต๊อก เนื่องจากทิศทางความต้องการรถยนต์เปลี่ยนแปลงได้ตลอด □ ใช้ระบบฐานข้อมูลลูกค้า รวมถึงการนำสื่อออนไลน์มาใช้เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคยุคใหม่มากขึ้น และเป็นการเพิ่มโอกาสในการนำฐานข้อมูลลูกค้ามาใช้ประโยชน์ในการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ รวมถึงการติดตามดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว เพื่อเพิ่มความประทับใจของลูกค้าต่อธุรกิจ

กลุ่ม 2 กลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ไฟฟ้า (Plug-in Hybrid/BEV) สำหรับประเทศไทย การส่งเสริมและพัฒนาการเป็นฐานการผลิตรถยนต์ไฟฟ้านั้น คาดว่าน่าจะเริ่มจากรถยนต์ไฟฟ้าประเภท Plug-in Hybrid ก่อน เพื่อมุ่งสร้างตลาดรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าภายในประเทศ รวมถึงการผลิตเพื่อส่งออก เนื่องจากการใช้งานรถประเภทนี้ จะมีความเหมาะสมมากกว่าในสภาพปัจจุบันที่โครงข่ายสถานีชาร์จไฟฟ้า รวมถึงการผลิตไฟฟ้ายังไม่เพียงพอรองรับการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้า BEV ในปริมาณมากได้ ซึ่งจะเป็นก้าวต่อไปในอนาคตของการพัฒนายานยนต์ยุคใหม่ของ

ไทย ซึ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องอาจจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจนอกเหนือจากที่กล่าวถึงไปก่อนหน้า เพื่อตอบสนองต่อตลาดรถยนต์ไฟฟ้ามากขึ้น ดังนี้

ประเภทธุรกิจ	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	□รถยนต์ไฟฟ้ามีความจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ซับซ้อนและใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น ซึ่งหากรัฐบาลมีการสนับสนุนการลงทุนที่สามารถดึงดูดนักลงทุนให้เข้ามาลงทุนผลิตรถยนต์ไฟฟ้าและชิ้นส่วนในประเทศได้ คาดว่าจะทำให้คลัสเตอร์ชิ้นส่วนรถยนต์ของไทยขยายวงกว้างมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการไทยควรใช้โอกาสนี้ในการเข้าร่วมทุนและพัฒนาศักยภาพของตนให้เข้าไปอยู่ในสายการผลิตชิ้นส่วนประเภทที่ใช้เทคโนโลยีสูงนี้ได้ ซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว เนื่องจากตลาดรถยนต์ไฟฟ้าเป็นตลาดที่คาดว่าจะเติบโตในอนาคต จึงเป็นโอกาสดีต่อทั้งการผลิตชิ้นส่วนเพื่อใช้ทั้งตลาดในประเทศและส่งออก □ธุรกิจอาจต้องติดตามข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในโลกอยู่เสมอ รวมถึงนำนวัตกรรมใหม่ๆ เหล่านี้มาปรับใช้มากขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับกับตลาดรถยนต์ไฟฟ้า เช่น การปรับใช้วัตถุดิบที่มีน้ำหนักเบาแต่มีความแข็งแรงทนทาน หรือการผลิตชิ้นส่วนที่มีขนาดเล็กลง เป็นต้น เนื่องจากรถยนต์ไฟฟ้าต้องการชิ้นส่วนที่มีน้ำหนักเบามากกว่าทั่วไป เพื่อให้ใช้พลังงานจากแบตเตอรี่น้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยยืดระยะทางการวิ่งและความถี่ในการชาร์จไฟฟ้าลง

ประเภทธุรกิจ	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ
ผู้ขายและให้บริการหลังการขาย เช่น - ดีลเลอร์รถยนต์ - ศูนย์บริการซ่อมบำรุง - ร้านขายอะไหล่รถยนต์	□ศึกษา เข้าใจระบบและกระบวนการทำงานของรถยนต์ไฟฟ้า รวมถึงชิ้นส่วนต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ที่ตลาดต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ เพื่อจะได้นำเสนอสินค้าที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้

- ร้านขายอุปกรณ์ตกแต่งดูแลรักษารถยนต์ - ฯลฯ	พัฒนาทักษะทางด้านเทคนิคต่างๆ เพื่อรองรับการซ่อมบำรุงรถยนต์ไฟฟ้าในอนาคต เนื่องจากรถยนต์ไฟฟ้ามีการใช้ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์หลายชิ้น ซึ่งจะมีความซับซ้อนกว่ารถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายใน ทำให้ต้องมีผู้ชำนาญการในการซ่อมบำรุง ซึ่งจะเป็นจุดแข็งของธุรกิจได้หากตลาดรถยนต์ไฟฟ้าเติบโตไปในอนาคต

โอกาสสำหรับธุรกิจใหม่เนื่องจากตลาดรถยนต์ไฟฟ้าหรือแม้แต่รถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายในยุคใหม่เป็นรถยนต์ที่มีการใช้นวัตกรรมใหม่ๆ และเทคโนโลยีมากขึ้น จึงอาจเป็นโอกาสสำหรับธุรกิจใหม่ๆ เช่น

ผู้ประกอบการพัฒนาแอพพลิเคชั่นสำหรับรถยนต์ เนื่องจากรถยนต์ยุคใหม่จะมีความเป็นอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านความสะดวกสบายและความบันเทิงของผู้ใช้รถ ทำให้ในระยะต่อไปการใช้งานแอพพลิเคชั่นต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเคลื่อนเข้ามาสู่รถยนต์บนหน้าจอสัมผัสต่างๆ มากขึ้น นอกเหนือจากที่ใช้งานบนโทรศัพท์มือถือในปัจจุบัน จึงเป็นโอกาสให้แอพพลิเคชั่นต่างๆ รวมถึงธุรกิจออนไลน์มีโอกาสเติบโตได้มากขึ้น

ผู้ผลิตและจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบนรถยนต์ จากความเป็นยานยนต์ยุคใหม่ดังกล่าว ทำให้ความต้องการใช้อุปกรณ์เพื่อตรวจวัดจับสัญญาณต่างๆ มีความต้องการมากขึ้น รวมไปถึงอุปกรณ์เพื่อสร้างความบันเทิงให้กับผู้โดยสาร หรือเพื่อตรวจวัดสุขภาพและความพร้อมของผู้ขับขี่ที่อาจมีเกิดขึ้นตามมาในอนาคต

สถานีชาร์จไฟฟ้า เนื่องจากเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญหากต้องการให้ตลาดรถยนต์ไฟฟ้าเกิดขึ้นในวงกว้างต่อไปในอนาคต และยังรวมไปถึงอุปกรณ์ชาร์จไฟฟ้าแบบพกพา เพื่อความสะดวกหากเกิดเหตุพลังงานหมดในที่ๆ ไม่มีสถานีชาร์จไฟฟ้า เป็นต้น

จากแนวโน้มการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยยุคใหม่ดังกล่าวนี้ ผู้ประกอบการ SMEs ที่อยู่ในอุตสาหกรรมจึงควรที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้มีตั้งแต่ระดับทั่วไปจนถึงระดับโครงสร้างการผลิต โดยผู้ประกอบการที่มีความพร้อมย่อมมีโอกาสปรับตัวรับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวได้มากกว่า จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการควรต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารในวงการอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างใกล้ชิดอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ที่มา : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, มกราคม 2560

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ในการทำงานของพนักงานทุกคนมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัวและการได้รับผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่มุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงที่จะได้รับในยามที่สูงอายุหรือในยามที่ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจากเดิม เมื่อเกิดกรณีทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้ ความมั่นคงทางการเงินจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในขณะเดียวกันพนักงานทุกคนยังมีความมุ่งหวังที่จะได้รับความมั่นคงทางจิตใจด้วย กล่าวคือ การมีโอกาสได้รับรู้ถึงขอบเขตความสามารถที่จะอยู่รอดและมีความสามารถในทางการเงินที่มีความแน่ใจว่าจะได้รับต่อเนื่องกันไป ตลอดจนการสามารถปรับตัวกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะทำงานอยู่หรือหลังจากที่ได้เกษียณอายุแล้ว

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซันไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซันไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ต้องการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัท ซันไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษย์สัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาปัจจัยทีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานของทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอนแทน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการกระจายความเป็นผู้นำ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน

นิ่มนวน ทองแสน (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ซึ่งประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กรสรรค์ เอนกศักยพงศ์ (2556) ได้ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าบุคลากรไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และบุคลากรไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรมีมาตรฐานที่ชัดเจนในเรื่องของการประเมินผลให้กับหัวหน้า เพื่อจะได้เข้าใจในหลักการ และลดความอคติลงกับลูกน้อง รวมถึงมีการใช้แบบประเมิน 360 องศา เข้ามาวิเคราะห์ร่วม ส่วนเรื่องค่าตอบแทนควรจ่ายเป็นไปตามขั้นบันได ตามความรู้ความสามารถของแต่ละแผนกงานและเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยด้ายขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรไม่ได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้บุคลากรทราบถึงสิ่งที่ตนเองต้องปฏิบัติงานและเกิดความเข้าใจกันของทั้งสองฝ่าย 3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าการวางแผนในการดำเนินงานของบริษัท ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ช้าลง ที่มีค่าเฉลี่ยนความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในวิธีการทำงานขององค์การ และลำดับความสำคัญของงานให้ได้ เพื่อให้ได้งานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบ่งการวิจัยตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่พนักงานสายการผลิตบริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด (สมุทรสาคร) จำนวน 172 คน และ บริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด (เพชรบุรี) จำนวน 239 คน รวมจำนวนพนักงานสายการผลิตทั้งหมด 411 คน (ที่มา : สรุปรายงานอัตรากำลังคนประจำเดือนตุลาคม 2561 Compact Group)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ จำนวน 411 คน ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane', 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\frac{N}{n = 1 + N\,(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

E = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ในการศึกษานี้กำหนดเท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{411}{1+411(0.05)^2}$$

$$= 202.46$$

$$= 203 \text{ คน}$$

ดังนั้น จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 203 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ดังนี้

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

บริษัทในเครือ Compact Group	จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	จำนวนพนักงานที่ใช้ในการสำรวจ (คน)
บริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด (สมุทรสาคร)	172	200
บริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด เพชรบุรี)	239	200
รวมทั้งสิ้น	**411**	**400**

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานของบริษัทในเครือ Compact Group โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้เพียงข้อเดียว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และการส่งมอบทันเวลา

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการศึกษา ดังต่อไปนี้

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ 1. มาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็นส่วนๆ และพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิด วัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วทดลองใช้ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ธาตรี นนทศักดิ์ อาจารย์ไพรัช บุญสุวรรณ และนายทศพร รอดด้วยบุญ ผู้จัดการฝ่ายระบบคุณภาพ บริษัท เอเชียคอมแพ็ค จำกัด และบริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแบบวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2543 : 129)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum$ แทนค่า ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทนค่า คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทนค่า จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือ นิยามศัพท์

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมาย มีดังนี้

ค่า IOC $\geq$ .50 หมายความว่า คำถามนั้นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ .50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ได้เท่ากับ 2.35

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด โดยทำการทดลองกับพนักงานสายการผลิต บริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach alpha Coefficient) ได้ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเป็นครั้งสุดท้าย เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำฉบับสมบูรณ์ สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารใหมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการติดต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทในเครือ Compact Group โดยทำหนังสือชี้แจงขอความร่วมมือพร้อมแนบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด ไปดำเนินการเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scale โดยได้กำหนดน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และทดสอบสมมุติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

1.2) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

1.3) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

1.4) นำข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ทดสอบสมมุติฐานการศึกษา

1) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปลความหมายของคะแนน ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ในการกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายของคะแนนที่ได้จากการวัดแบบมาตราช่วง (Rating Scale) โดยพิจารณาเป็นช่วงและใช้ค่าพิสัยของคะแนนเฉลี่ยตามสูตร อันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 27) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

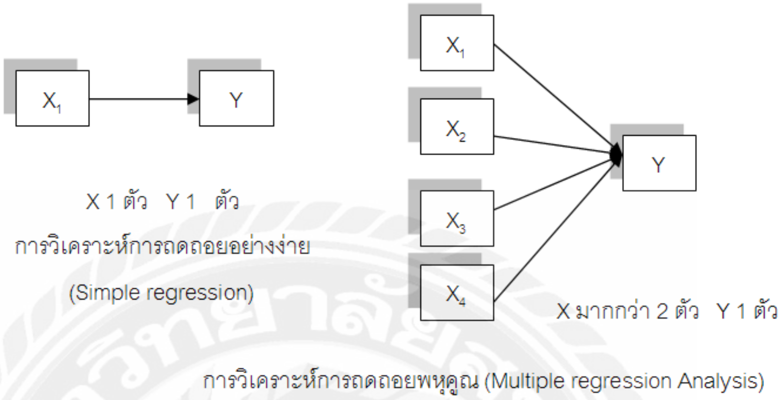
ดังนั้น เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยนำเสนอในรูปของคะแนนเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.61	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.62 – 3.42	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.43 – 4.23	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.24 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

2) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

3) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยอาศัยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

หรือตัวแปรต้นที่ทำหน้าที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว สำหรับการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ จะต้องหาสมการถดถอยเพื่อใช้ในการพยากรณ์ของตัวแปรตาม (Y) และหาค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน รวมทั้งหาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เป็นไปได้สูงสุดระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม



โดยเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551ข)

$$\mathbf{Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 \ldots + b_kX_k}$$

เมื่อ	**Y**	คือ	คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	B_0	คือ	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
	$B_1, \ldots, b_k$	คือ	น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	$X_0, \ldots, X_k$	คือ	คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
	K	คือ	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4
ผลการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งผลที่ได้ผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	329	82.3
หญิง	71	17.8
อายุ		
18 - 20 ปี	17	4.3
21 - 30 ปี	175	43.8
31 - 40 ปี	173	43.3
41 - 50 ปี	29	7.2
51 ปีขึ้นไป	6	1.5
สถานภาพ		
โสด	257	64.3
สมรส	143	35.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.6	31	7.8
ม.6 หรือ ปวช.	211	52.8
ปวส.	88	22.0
ปริญญาตรี	66	16.5
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
ตำแหน่ง		
เจ้าหน้าที่	347	86.8
หัวหน้างาน	44	11.0
ผู้บริหาร	9	2.3

ตารางที่ 4.1 : จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	68	17.0
15,000 - 25,000 บาท	271	67.8
25,001 – 30,000 บาท	47	11.8
35,001 – 45,000 บาท	3	0.8
45,001 – 55,000 บาท	5	1.3
55,001 บาท ขึ้นไป	6	1.5
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	18	4.5
1 – 3 ปี	135	33.8
4 – 6 ปี	167	41.8
7 – 9 ปี	34	8.5
10 ปีขึ้นไป	46	11.5
รวม	**400**	**100.0**

จากตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า พนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เป็นเพศชาย จำนวน 329 คน (ร้อยละ 82.3) มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.8) มีสถานภาพโสด จำนวน 257 คน (ร้อยละ 64.3) มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. จำนวน 211 คน (ร้อยละ 52.8) มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 347 คน (ร้อยละ 86.8) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.8) และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 167 คน (ร้อยละ 41.8)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.2 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ที่ทำงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเป็นระบบ	4.21	.812	มาก
เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน	4.31	.796	มากที่สุด
แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม	4.31	.799	มากที่สุด
ระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้มีความเหมาะสม	4.27	.815	มากที่สุด
ด้านบรรยายในการทำงาน	**4.35**	**.758**	**มากที่สุด**

จากตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 3 รายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 4.31 แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31ระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือที่ทำงานของ

ท่านมีการแบ่งหน้าที่การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	4.02	.695	มาก
หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	3.99	.662	มาก
หัวหน้างานใช้เหตุผล ความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา	4.02	.677	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	**4.02**	**.664**	**มาก**

จากตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ หัวหน้างานใช้เหตุผล ความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 4.02 และหากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.95	.582	มาก
การทำงานร่วมกับคนอื่น ผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ทุกคน	3.93	.579	มาก
เมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.90	.611	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	**3.92**	**.583**	**มาก**

จากตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือการทำงานร่วมกับคนอื่นผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.93 และเมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ

ตารางที่ 4.5 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มีการวางแผนอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานไว้อย่างเหมาะสม	3.80	.613	มาก
มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังคนที่วางไว้	3.82	.597	มาก
มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.83	.572	มาก
ด้านการวางแผนอัตรากำลัง	**3.82**	**.583**	**มาก**

จากตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนอัตรากำลังอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังคนที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 3.82 และมีการวางแผนอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานไว้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง	3.79	.600	มาก
มีระบบการสรรหาที่ดึงดูดผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน	3.77	.622	มาก
มีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น	3.80	.577	มาก
มีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.80	.568	มาก
มีวิธีการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ	3.79	.579	มาก
ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	**3.78**	**.565**	**มาก**

จากตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น ค่าเฉลี่ย 3.80 มีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือมีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง ค่าเฉลี่ย 3.79 มีวิธีการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ ค่าเฉลี่ย 3.79 และมีระบบการสรรหาที่ดึงดูดผู้มีควรมีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาพนักงาน

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง	3.76	.606	มาก
มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.81	.611	มาก
การฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ปฏิบัติงานจริง (OJT) จะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น	3.79	.579	มาก
ด้านการพัฒนาพนักงาน	**3.81**	**.580**	**มาก**

จากตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือการฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ปฏิบัติงานจริง (OJT) จะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.79 และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจ่ายค่าตอบแทน

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำวัน	2.76	.945	ปานกลาง
ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน	3.13	.708	ปานกลาง
มีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม	3.16	.694	ปานกลาง
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	**3.11**	**.701**	**ปานกลาง**

จากตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจ่ายค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.11 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.13 และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำวัน ค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลังคุณภาพงาน	3.64	.596	มาก
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน	3.65	.602	มาก
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.65	.611	มาก

ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร	3.66	.597	มาก
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร	3.69	.596	มาก
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	**3.65**	**.577**	**มาก**

จากตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.66 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 3.65 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสม	3.71	.611	มาก
มีความยุติธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือน	3.65	.610	มาก
มีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง	3.66	.612	มาก
ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ	**3.69**	**.593**	**มาก**

จากตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้ดังนี้ สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาคือมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง ค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความยุติธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือน ค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประกอบด้วย ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และการส่งมอบทันเวลา

ตารางที่ 4.11 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	3.76	.549	มาก
ปริมาณงานที่ผลิตออกมามีมาตรฐานจำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ	3.76	.555	มาก
องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดี	3.73	.564	มาก
ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ	3.77	.549	มาก
ด้านปริมาณการผลิต	**3.78**	**.543**	**มาก**

จากตาราง 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือปริมาณงานที่ผลิตออกมามีมาตรฐาน จำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.76 สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 3.76 และองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดี ค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	3.78	.561	มาก
งานที่ผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	3.79	.578	มาก
ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.80	.555	มาก
ด้านคุณภาพงาน	**3.79**	**.567**	**มาก**

จากตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคืองานที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.79 และองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 : ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	3.35	.479	ปานกลาง
พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.40	.490	ปานกลาง
ท่านไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงานเพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา	3.33	.470	ปานกลาง
การส่งมอบสินค้าที่ผลิต ทันต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก	4.00	.000	มาก
ด้านการส่งมอบทันเวลา	**3.52**	**.500**	**มาก**

จากตาราง 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลาอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการส่งมอบสินค้าที่ผลิต ทันต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก และมี 3 รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.40 มีความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็วและความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ ค่าเฉลี่ย 3.35 และท่านไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงานเพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านการส่งมอบทันเวลา

ตารางที่ 4.14 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านปริมาณการผลิต	b	beta	p-value	Sig.
บรรยากาศในการทำงาน	.032	.045	.809	.419
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.172	.210	3.414	**.001***
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.337	.362	5.930	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**1.635**		**10.007**	**.000***
R = .314 **R^2 = .308**	**F = 60.331**		**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิตพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ตารางที่ 4.15 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านคุณภาพงาน	b	beta	p-value	Sig.
บรรยากาศในการทำงาน	.023	.030	.547	.585
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.203	.237	3.878	**.001***
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.343	.352	5.797	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**1.533**		**9.012**	**.000***
R = .319 R^2 **= .314**	**F = 61.920**		**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยบรรยากาศในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.16 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านการส่งมอบทันเวลา	b	beta	p-value	Sig.
บรรยากาศในการทำงาน	-.025	-.038	-.563	.574
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.068	.090	1.214	.226
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	-.307	-.043	-.588	.557
ค่าคงที่ (Constant)	**3.502**		**19.294**	**.000***
R = .004 R^2 **= -.004**	**F = .502**		**Sig. = .681**	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลาพบว่า บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.17 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Independent)	b	beta	p-value	Sig.
บรรยากาศในการทำงาน	-.138	.164	7.198	**.000***
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	.541	.566	22.356	**.000***
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	.351	.027	.323	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**-.134**		**-1.702**	**.000***
R = .884 R^2 **= .883**	**F = 1001.594**		**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม ประกอบด้วย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านการส่งมอบทันเวลา

ตารางที่ 4.18 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านปริมาณการผลิต	b	Beta	p-value	Sig.
การวางแผนอัตรากำลัง	.032	.035	.579	.563
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	.131	.136	2.175	**.030***
การพัฒนาพนักงาน	.147	.157	2.971	**.003***
การจ่ายค่าตอบแทน	.011	.014	.343	.732
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.238	.253	4.307	**.000***
การสร้างขวัญและกำลังใจ	.224	.245	4.383	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**.876**		**6.023**	**.000***
R = .524	**R^2 = .517**	**F = 72.151**	**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิตพบว่า การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยการวางแผนอัตรากำลังและการจ่ายค่าตอบแทนไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ตารางที่ 4.19 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านคุณภาพงาน	b	beta	p-value	Sig.
การวางแผนอัตรากำลัง	.087	.090	1.526	.128
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	.115	.114	1.857	.064
การพัฒนาพนักงาน	.080	.082	1.578	.115
การจ่ายค่าตอบแทน	.056	.070	1.738	.083
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.172	.175	3.037	**.003***
การสร้างขวัญและกำลังใจ	.327	.342	6.253	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**709**		**4.758**	**.000***
R = .543	**R^2 = .536**	**F = 77.805**	**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงานพบว่า การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ ไม่มี

อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.20 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน: ด้านการส่งมอบทันเวลา	b	beta	p-value	Sig.
การวางแผนอัตรากำลัง	-.045	.074	-.610	.542
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	.104	.114	1.300	.194
การพัฒนาพนักงาน	-.082	.080	-1.244	.214
การจ่ายค่าตอบแทน	.058	.066	1.377	.169
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.041	.042	-.562	.575
การสร้างขวัญและกำลังใจ	.031	.068	.449	.654
ค่าคงที่ (Constant)	**3.469**		**17.957**	**.000***
R = .012 R^2 = -.003 F = .806 Sig. = .566				

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลาพบว่า การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ตารางที่ 4.21 : ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Independent)	b	beta	p-value	Sig.
การวางแผนอัตรากำลัง	.069	.030	2.282	.023
การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	.132	.033	4.026	**.000***
การพัฒนาพนักงาน	.167	.027	6.205	**.000***
การจ่ายค่าตอบแทน	.019	.017	1.114	.266
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.437	.030	14.568	**.000***
การสร้างขวัญและกำลังใจ	.232	.028	8.329	**.000***
ค่าคงที่ (Constant)	**-.224**		**-3.087**	**.002***
R = .873 **R^2 = .871**	**F = 448.753**		**Sig. = .000***	

*นัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.21 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์" มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายการผลิต จำนวน 400 คน และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ และประมวลผลทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์" สามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 82.3 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.8 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.3 ระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 52.8 ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 86.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.8 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ด้านบรรยากาศในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี 3 รายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด คือเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 4.31 แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.31ระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือที่ทำงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือหัวหน้างานใช้เหตุผล ความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 4.02 และหากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือการทำงานร่วมกับคนอื่นผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.93 และเมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

3) ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ด้านการวางแผนอัตรากำลังอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือมีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังคนที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 3.82 และมีการวางแผนอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานไว้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ด้านสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น ค่าเฉลี่ย 3.80 มีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคือมีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง ค่าเฉลี่ย 3.79 มีวิธีการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ ค่าเฉลี่ย 3.79 และมีระบบการสรรหาที่ดึงดูดผู้มีควรมีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาพนักงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือการฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ปฏิบัติงานจริง (OJT) จะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.79 และบุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ด้านการจ่ายค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.11 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมาคือค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.13 และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำวัน ค่าเฉลี่ย 2.76 ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมาคือมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.66 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ย 3.65 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมาคือมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง ค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความยุติธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือน ค่าเฉลี่ย 3.65 ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ด้านปริมาณการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.77 รองลงมาคือปริมาณงานที่ผลิตออกมามีมาตรฐาน จำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.76 สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 3.76 และองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดี ค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.80 รองลงมาคืองานที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.79 และองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ด้านการส่งมอบทันเวลาอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการส่งมอบสินค้าที่ผลิต ทันต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก และมี 3 รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 3.40 มีความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็วและความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ ค่าเฉลี่ย 3.35 และท่านไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงานเพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์” สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ด้านปริมาณการผลิตพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ด้านคุณภาพงานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยบรรยากาศในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ด้านการส่งมอบทันเวลาพบว่า บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ด้านปริมาณการผลิตพบว่า การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยการวางแผนอัตรากำลังและการจ่ายค่าตอบแทน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านปริมาณการผลิต

ด้านคุณภาพงานพบว่า การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน และการจ่ายค่าตอบแทน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านคุณภาพงาน

ด้านการส่งมอบทันเวลาพบว่า การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน 4-6 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่าสอดคล้องกับนิ่มนวล ทองแสน (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ซึ่งประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วยการสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้ หัวหน้างานใช้เหตุผลความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ความสมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกับคนอื่น ผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนก็จะได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน แต่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการส่งมอบทันเวลา ของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ และอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านบรรยากาศ ประกอบด้วย ที่ทำงานมีการแบ่งหน้าที่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเป็นระบบ มีเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน มีแสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม และมีระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้มีความเหมาะสม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และการส่งมอบทันเวลา ของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับกรสรรค์ เอนกศักยพงศ์ (2556) ได้ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าบุคลากรไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและบุคลากรไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรมีมาตรฐานที่ชัดเจนในเรื่องของการประเมินผลให้กับหัวหน้า เพื่อจะได้เข้าใจในหลักการและลดความอคติลงกับลูกน้อง รวมถึงมีการใช้แบบประเมิน 360 องศา เข้ามาวิเคราะห์ร่วม ส่วนเรื่องค่าตอบแทนควรจ่ายเป็นไปตามขั้นบันได ตามความรู้ความสามารถของแต่ละแผนกงานและเป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ 2) ปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรไม่ได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารควรกำหนดหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เพื่อให้บุคลากรทราบถึงสิ่งที่ตนเองต้องปฏิบัติงานและเกิดความเข้าใจกันของทั้งสองฝ่าย 3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าการวางแผนในการดำเนินงานของบริษัท ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ช้าลง ที่มีค่าเฉลี่ยนความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นผู้บริหารควรชี้แจงให้บุคลากรทราบ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในวิธีการทำงานขององค์การ และลำดับความสำคัญของงานให้ได้ เพื่อให้ได้งานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์พบว่าทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ประกอบด้วย มีการวางแผนอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานไว้อย่างเหมาะสม มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังคนที่วางไว้ มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ประกอบด้วย มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง มีระบบการสรรหาที่ดึงดูดผู้มีควรมี

ความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน มีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น มีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีวิธีการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ ด้านการพัฒนาพนักงาน ประกอบด้วย บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ปฏิบัติงานจริง (OJT) จะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ประกอบด้วย เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำวัน ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน มีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร และด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ ประกอบด้วย สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสม มีความยุติธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือนมีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านปริมาณการผลิต คุณภาพงาน แต่ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ด้านการส่งมอบทันเวลา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน 4-6 ปี ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ใช้ในการวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารงานบุคคลภายในองค์กร เพื่อช่วยลดอัตราการขาดงาน ลางาน การมาสาย และการลาออกของพนักงานในองค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

5.3.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่และเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ดังนั้นจึงขอเสนอแนะโดยแยกออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เช่น การให้คำชมเชยและยกย่องเมื่อพนักงานมีผลงานที่ดี การแสดงให้พนักงานเห็นถึงการควบคุม กำกับดูแล การใช้กฎระเบียบ ใช้เหตุผลตัดสินใจต่อพนักงานอย่างยุติธรรม โดยเน้นเรื่องการสั่งการ การให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงานหรือเป็นที่ปรึกษาปัญหาต่างๆ หากสามารถคงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาที่ได้ จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อผลงานออกมาดี ทำงานด้วยความทุ่มเทกระตือรือร้น ทำให้องค์กรบรรจุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่และเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน หากพนักงานในองค์กรเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างความจริงใจในการทำงานร่วมกัน รู้จักการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติแก่บุคคลอื่นด้วยความจริงใจ ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างร่วมมือร่วมใจระหว่างตนเองและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิตก็เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นองค์กรควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติหน้าที่และเพื่อนร่วมงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน มีการทำกิจกรรมร่วมกัน จัดอบรมสัมมนาร่วมกัน ซึ่งทั้งหมดยังเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาตามไปด้วย

5.3.1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญและกำลังใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้องค์กรควรเน้นในด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเกี่ยวกับงานที่ทำ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้องค์กรควรกำหนดขอบเขตหน้าที่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น โดยให้โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะการปฏิบัติงานให้ได้มาทั้งปริมาณการผลิต คุณภาพงาน ตามที่บริษัทกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ

และนำไปสู่อัตราการตอบแทนที่สูงขึ้นตามศักยภาพ ความรู้ความสามารถของพนักงานต่อไป ถือเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเป็นอย่างดี

5.3.1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานทั้งด้านปริมาณการผลิต คุณภาพงาน การส่งมอบทันเวลา เนื่องจาก พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องรวดเร็วทันตามเวลา ผลงานที่ออกมามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่ยอมรับ แสดงให้เห็นว่าด้านปริมาณการผลิต องค์กรมีการควบคุมให้งานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามความต้องการขององค์กร มีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ด้านคุณภาพงาน องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐานทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ส่งผลให้ด้านการส่งมอบทันเวลา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามเวลาที่องค์กรกำหนด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ทันตามเวลาที่องค์กรหรือลูกค้าต้องการได้ตามกำหนด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอื่นๆ เช่น องค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทราบว่าองค์กรที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไร ตลอดจนหาแนวทางและมาตรการในการสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต ประเภทอุตสาหกรรมอื่นๆ ในการศึกษาครั้งถัดไปจึงควรศึกษาตัวแปรปัจจัยที่เหมะสมกับสถานการณ์และสภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งหากพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว สามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ. (2561). ข่าวเศรษฐกิจทั่วโลก. เข้าถึงได้จาก http://www.thaibiz.net/th/news/

กรสรรค์ เอนกศักยพงศ์. (2556). *กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.* (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). จันทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

นิ่มนวน ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงากลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรรณา ยงพิศาลภพ. (2560, สิงหาคม). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2560-62: อุตสาหกรรมรถยนต์.* เข้าถึงได้จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/cf250dec-3bbe-4629-8a6b-40f7937eee4b/IO_Automobile_2017_TH.aspx

วรรณา ยงพิศาลภพ. (2559). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี2559-2561: อุตสาหกรรมรถยนต์.* เข้าถึงได้จาก https://www.krungsri.com/bank/getmedia/5a37ca02-b012-4204-9e6e-82051d5b1544/IO_Automobile_2016_TH.aspx

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560, 17 มีนาคม). *SME ไทยก้าวทันกระแสยานยนต์ยุค 4.0 แล้วหรือยัง.* เข้าถึงได้จาก https://www.kasikornbank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Pages/Thai-Automotive_4-0.aspx

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2017). *อุตสาหกรรม-ยานยนต์ 4.0.* เข้าถึงได้จาก https://www.mmthailand.com.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). สำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม พ.ศ.2555: ทั่วราชอาณาจักร. เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/census/files/prelimi_whole.pdf

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตจังหวัดสงขลา.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Becker, S., & Neuhauser. D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: McMillan Company.

Best, J. W. (1997). *Research in education*. (3rd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing job satisfaction and Performance: A guide for human resource professionals*. Westport, Conn.: Quorum Books.

SIAM UNIVERSITY

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยสยาม
SIAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต
ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
ข้อมูลของจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเท่านั้น

....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงไปในช่อง □ เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

□ 1) ชาย □ 2) หญิง

2. อายุ

□ 1) 18 - 20 ปี □ 2) 21 - 30 ปี □ 3) 31 - 40 ปี □ 4) 41 - 50

□ 5) 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

□ 1) โสด □ 2) สมรส

4. ระดับการศึกษา

□ 1) ต่ำกว่า ม.6 □ 2) ม.6 หรือ ปวช. □ 3) ปวส.

□ 4) ปริญญาตรี □ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

□ 1) เจ้าหน้าที่ □ 2) หัวหน้างาน □ 3) ผู้บริหาร

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 2) 15,000 – 25,000 บาท

☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท ☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท

☐ 5) 45,001 - 55,000 บาท ☐ 6) 55,001 บาท ขึ้นไป

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อายุงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2) 1 – 3 ปี ☐ 3) 4 – 6 ปี ☐ 4) 7 – 9 ปี

☐ 5) 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

5 หมายความว่า มากที่สุด

4 หมายความว่า มาก

3 หมายความว่า ปานกลาง

2 หมายความว่า น้อย

1 หมายความว่า น้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านบรรยากาศในการทำงาน						
8	ที่ทำงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเป็นระบบ					
9	เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้มีความเพียงพอกับปริมาณงาน					
10	แสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงานเหมาะสม					
11	ระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานที่จัดให้มีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา						
12	ท่านได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
13	หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี					
14	หัวหน้างานใช้เหตุผล ความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน						
15	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
16	การทำงานร่วมกับคนอื่น ผลงานที่ได้รับเป็นที่พอใจแก่ทุกคน					
17	เมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน ท่านได้รับการปฏิบัติและคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านการวางแผนอัตรากำลัง						
18	มีการวางแผนอัตรากำลังในแต่ละหน่วยงานไว้อย่างเหมาะสม					
19	มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปริมาณงานอย่างเหมาะสมตามแผนอัตรากำลังคนที่วางไว้					
20	มีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน					
ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร						
21	มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรทั้งภายในและภายนอกเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง					
22	มีระบบการสรรหาที่ดึงดูดผู้มีควรมีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน					
23	มีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน ตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น					
24	มีระบบการสรรหาที่เป็นธรรม โดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
25	มีวิธีการสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ผู้สมัครที่เหมาะกับความต้องการในตำแหน่งที่เปิดรับ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านการพัฒนาพนักงาน						
26	บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง					
27	มีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
28	การฝึกอบรมและพัฒนาโดยการให้ปฏิบัติงานจริง (OJT) จะทำให้เข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น					
29	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายประจำวัน					
30	ค่าตอบแทนที่ได้รับตามผลการปฏิบัติงาน					
31	มีการพิจารณาขึ้นค่าจ้างและเงินเดือนเหมาะสม					
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน						
32	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณภาพงาน					
33	การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักปริมาณงาน					
34	มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
35	มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จตามนโยบายองค์กร					
36	มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจ						
37	สวัสดิการต่างๆที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสม					
38	มีความยุติธรรมในการพิจารณาปรับเงินเดือน					
39	มีความเป็นธรรมในการลดตำแหน่งหรือเลิกจ้าง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ)

ข้อ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ปริมาณการผลิต						
40	สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้					
41	ปริมาณงานที่ผลิตออกมามีมาตรฐาน จำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ					
42	องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดี					
43	ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ					
คุณภาพงาน						
44	องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน					
45	งานที่ผลิตได้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
46	ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)

การส่งมอบทันเวลา						
47	มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ					
48	พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้					
49	ท่านไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงานเพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา					
50	การส่งมอบสินค้าที่ผลิต ทันต่อความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

……………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………..

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวอัญชลี ศาณศิลปิน เกิดวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2519 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี จากมหาวิทยาลัยสยาม เมื่อปีการศึกษา 2540 และได้ศึกษาต่อในระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2560

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2541 – พ.ศ. 2542	บริษัท จินเจียวเอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดซื้อ
พ.ศ. 2542 – พ.ศ. 2562	บริษัท เอเซียคอมแพ็ค จำกัด ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ
พ.ศ. 2560 – พ.ศ. 2562	บริษัท คอมแพ็คอินเตอร์เนชั่นแนล (1994) จำกัด ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ

....