

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้การผสมผสานการทำงานและเทคโนโลยีและความสามารถของมนุษย์ ที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์อันมีคุณภาพประโยชน์ต่อการพัฒนาเปลี่ยนแปลงของโลก แม้ว่าเทคโนโลยีการผลิตจะก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว สามารถทำให้เกิดผลผลิตจำนวนมาก แต่ยังมีปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการผลิตนั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ อันได้แก่บุคคลระดับต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ในองค์กร เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงาน ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรอันทันสมัย เริ่มตั้งแต่การขึ้นรูปชิ้นส่วนของตัวถังรถยนต์ (stamping), การประกอบตัวถังรถยนต์ (body), การชุบเคลือบสี (painting), การประกอบเครื่องยนต์ (engine) และกระบวนการประกอบชิ้นสุดท้าย (trim & final assembly line) จากกระบวนการผลิตดังกล่าวจำเป็นต้องใช้บุคลากร จำนวนมากเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการผลิต โดยเฉพาะสายการประกอบชิ้นสุดท้ายที่มีชื่อเรียกในวงการอุตสาหกรรมยานยนต์ว่า “Trim & Final Assembly Line” เป็นขั้นตอนเกี่ยวกับการประกอบอุปกรณ์และชิ้นส่วนต่าง ๆ ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 4,000 รายการต่อการประกอบรถยนต์หนึ่งคัน ทำให้ต้องใช้บุคลากรในระดับชั้นแรงงานเป็นจำนวนมากที่เรียกว่าพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต (production operator) ดังนั้น การบริหารงานการผลิตให้ได้คุณภาพและส่งมอบให้ตรงเวลา จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือ วิธีการบริหารงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยการอาศัยนโยบายการบริหาร กฎ ระเบียบ ข้อบังคับการบริหารงานบุคคลเป็นแนวทางในการดำเนินงานการบริหาร ซึ่งการใช้เครื่องมือเหล่านี้จึงต้องมีสายการบังคับบัญชาและผู้บริหารงานระดับต้นเข้ามาดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต คือ หัวหน้างานการผลิต (production supervisor) มีหน้าดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของการบริหารการผลิตคือ ผลิตผลผลิต (product) ให้ได้ปริมาณที่กำหนด, ควบคุมคุณภาพ (quality) ให้ได้ตามมาตรฐาน, ควบคุมต้นทุนการผลิต (cost), ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ทันเวลา (delivery), สร้างความปลอดภัยในการทำงาน (safety) และสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน (morale)

ดังนั้น หัวหน้างานๆ ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ในด้านการบริหารการผลิต, ความรู้ในด้านการบริหารบุคลากร, ความรู้ในด้านการบริหารคุณภาพ, ความรู้ในด้านระบบซ่อมบำรุงเชิงป้องกันของเครื่องจักร และเทคนิคการผลิต เพื่อนำความรู้เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหัวหน้างานๆเปรียบเสมือนข้อต่อหรือจุดเชื่อมระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน จึงต้องรับการกดดันจากทั้งสองฝ่าย ดังนั้นหัวหน้างานๆ ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับต้นต้องดำเนินงานให้ได้ตามแผนที่ผู้บริหารระดับกลางหรือผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้ พร้อมกันนั้นต้องสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานให้ได้ผลงานหรือสอดคล้องตามนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้เช่นกัน จากภาวะข้างต้นทำให้หัวหน้างานๆ มีบทบาทและความรับผิดชอบหลาย ๆ ด้านเช่น ด้านการบริหารจัดการ, ด้านการผลิต, ด้านบำรุงรักษาเครื่องจักร, ด้านสิ่งแวดล้อม, ด้านสังคมชุมชน, ด้านการควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย, ด้านสนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และด้านบริหารงานบุคคลผู้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา จากความรับผิดชอบดังกล่าว ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานๆ ต้องเสริมสร้างทักษะให้กับตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรและพร้อมที่จะแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งสามารถแบ่งทักษะหรือความชำนาญของหัวหน้างานๆ ตามที่นักวิชาการทั่วไปต่างยอมรับว่า หัวหน้างานๆควรต้องมีทักษะด้านต่างๆดังนี้ ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills), ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านความคิด (conceptual skills)

โดยที่ผู้วิจัย ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายควบคุมและวางแผนการผลิต ได้พิจารณาว่า บุคลากรของฝ่ายการผลิต ถือเป็นปัจจัยหลักสำคัญ ที่จะต้องมีการส่งเสริมการพัฒนา ให้มีคุณภาพและขีดความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการยนต์ที่มีมาตรฐานระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับต้น หรือหัวหน้างานการผลิตที่ผู้วิจัยพบว่าหัวหน้างานการผลิตบางท่านยังขาดทักษะในการเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีศักยภาพในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารงานในปัจจุบันและในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยต้องการรู้ระดับทักษะทางการบริหารด้านต่าง ๆ โดยใช้มุมมองหรือทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิตเป็นผู้ให้ข้อมูล โดยเป็นข้อมูลที่พนักงานๆ ได้เห็น, ได้รับความรู้ด้วยตนเอง ว่าทักษะของหัวหน้างานๆ เป็นอย่างไร และต้องการรู้ระดับทักษะของหัวหน้างานๆ ในแต่ละด้านที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานในมุมมองของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิตเป็นอย่างไร และสุดท้ายต้องการรู้ลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 3 ด้าน ของหัวหน้างานๆ ในมุมมองของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต

ด้วยความสำคัญของหัวหน้าการผลิตดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต เป็นสิ่งที่น่าศึกษาอย่างยิ่ง โดยศึกษาเฉพาะบริษัทผลิตรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดระยอง ทั้งนี้จะได้ทราบถึง ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต ซึ่งเป็นผู้บริหารการผลิตที่พนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิตต้องการ และนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการบริหารงานบุคคลในระดับผู้บริหารระดับต้น สำหรับการพัฒนาหัวหน้างานการผลิตให้มีทักษะการบริหารในด้านต่าง ๆ ให้เป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมต่อการเป็นผู้บริหารระดับต้นที่ดี และสอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงสำหรับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน ตลอดจนเป็นการปรับปรุงพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น.

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills), ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตตาม ทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์
2. เพื่อศึกษาระดับทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills), ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์
3. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศและประสบการณ์ในการทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศและประสบการณ์ในการทำงาน
5. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มทักษะการบริหารแต่ละด้านของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์

ความสำคัญของการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills), ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์

2. ทำให้ทราบถึงระดับทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills), ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์

3. ทำให้ทราบความแตกต่างของทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต ตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ และประสบการณ์ในการทำงาน

4. ทำให้ทราบความแตกต่างของทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศและประสบการณ์ในการทำงาน

5. ทำให้ทราบลำดับความสำคัญของกลุ่มทักษะการบริหารแต่ละด้านของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์

6. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยทักษะ การบริหารของหัวหน้างานการผลิต ที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต เป็นแนวทางดำเนินการพิจารณาแก้ไขให้สอดคล้องกับการบริหารงานในสถานการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนเป็นการปรับปรุงพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์การในการแข่งขันธุรกิจในอนาคต

7. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับแนวทางการบริหารงานบุคคลในระดับ ผู้บริหารระดับต้น เพื่อการพัฒนาให้หัวหน้าการผลิต เป็นบุคคลที่มีความเหมาะสมต่อการเป็นผู้บริหาร ระดับต้นที่ดี และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับหัวหน้างานการผลิตที่จะก้าวไปสู่ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงต่อไปในอนาคต

กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการวิจัย

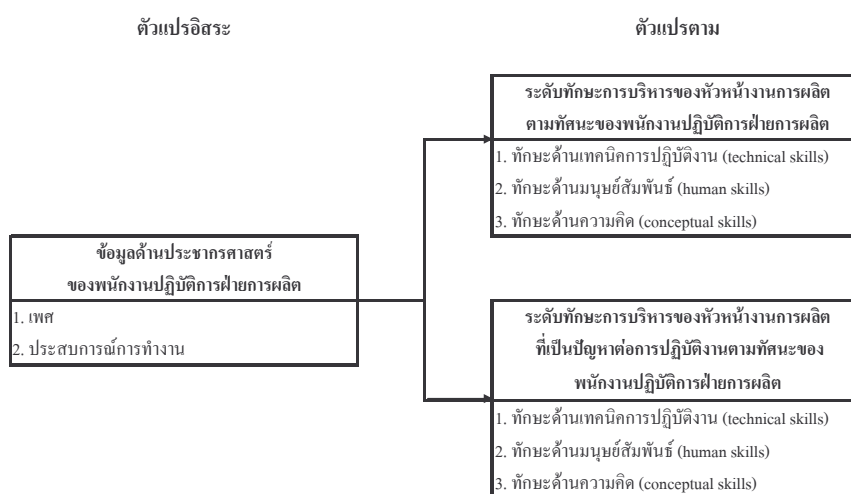
ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะของหัวหน้างานการผลิตตามทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์มีดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบไปด้วยข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และ อายุงานของพนักงานงานๆ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการผลิต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้นเพียงสองตัวแปรเพราะต้องการเจาะจงเพื่อให้ได้ทัศนะของพนักงานๆ จากเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อหัวหน้างานๆ และได้ใช้อายุงานของพนักงานๆ ที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานๆ เป็นมุมมองหรือทัศนะที่มีต่อหัวหน้างานๆ

ตัวแปรตาม ประกอบไปด้วยระดับทักษะการบริหาร และระดับทักษะการบริหารที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานตามทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ได้กำหนด ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต โดยใช้ทฤษฎีของ แคทซ์ (Katz, 1983, p. 30) 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills)
2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills)
3. ทักษะด้านความคิด (conceptual skills)

เมื่อประมวลแนวความคิดจากเอกสารและงานวิจัย เกี่ยวกับการศึกษาทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นตัวแปรตาม เพื่อให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงสรุปออกมาเป็นกรอบแนวความคิด ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

คำถามการในวิจัย / สมมติฐานการวิจัย

คำถามการในวิจัย

1. ทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต อยู่ในระดับใด
2. ทักษะการบริหารทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills) และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) ของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต อยู่ในระดับใด
3. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต จำแนกตามเพศ แตกต่างกันหรือไม่
4. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันหรือไม่
5. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต จำแนกตามเพศ แตกต่างกันหรือไม่
6. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันหรือไม่
7. ลำดับความสำคัญของทักษะการบริหารแต่ละด้านของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์เป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
2. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
3. ทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน
4. ทักษะการบริหาร ของหัวหน้างานการผลิตที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต ตามทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถยนต์ ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาวิจัย ประกอบด้วยข้อมูลประชากรศาสตร์ และทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต ตามทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่าย การผลิตกรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ได้กำหนดทักษะการบริหาร ของหัวหน้างานการผลิต รวม 3 ด้านคือ

- 1.1 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills)
- 1.2 ทักษะด้านมนุษย์ (human skills)
- 1.3 ทักษะด้านความคิด (conceptual skills)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ของบริษัทผลิตรถยนต์ แห่งหนึ่งในเขตจังหวัดระยอง ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ปี 2550 รวมประชากรทั้งสิ้น 1,647 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สุ่มจำนวนประชากร ที่เป็นพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต ของบริษัทฯ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970, p. 67) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 321 คน จากประชากรทั้งสิ้น 1,647 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบไปด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 ประสบการณ์การทำงาน

3.1.2.1 ต่ำกว่า 4 ปี

3.1.2.2 ตั้งแต่ 5 – 8 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับทักษะการบริหาร และระดับทักษะการบริหารที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน ตามทัศนะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต กรณีศึกษาบริษัทผลิตรถยนต์ ได้กำหนดทักษะการบริหารของหัวหน้างานการผลิต รวม 3 ด้านซึ่งประกอบด้วย

3.2.1 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills)

3.2.2 ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills)

3.2.3 ทักษะด้านความคิด (conceptual skills)

นิยามศัพท์

เพื่อสร้างความเข้าใจและให้สอดคล้องกับงานที่ศึกษาครั้งนี้ จึงได้กำหนดคำจำกัดความของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่าง คล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของบุคคลทั่วไป

2. การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่โดยผ่าน กระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ทักษะบริหารตามแนวคิดทฤษฎีของ แคทซ์ (Katz, 1983, p. 30) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ทักษะด้านความคิด ด้านมนุษย์สัมพันธ์ และด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

4. ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้างานในการมองเห็นภาพรวม ของกระบวนการทำงานและความสัมพันธ์ของงาน ในฝ่ายผลิตตลอดจนสามารถคาดคะเนผลของ การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นในฝ่ายผลิต

5. ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human skills) หมายถึง ความสามารถของหัวหน้างาน ในการเข้าใจธรรมชาติของคน เข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และเหตุผลในการกระทำของบุคคลเหล่านั้น สามารถที่จะใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่ ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อชักจูงใจให้เขาเหล่านั้น ปฏิบัติหรือ งดเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่ผู้นำต้องการ

6. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน (technical skills) หมายถึง ความสามารถขอหัวหน้างานในด้านการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจ ในงานจัดเป็นความสามารถ ด้านปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ที่ผู้นำในหน่วยงานจะต้องรู้ แม้จะไม่ได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ทักษะหรือความสามารถในด้านนี้ หาได้ด้วยการศึกษาอบรม การฝึกงานหรือการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรงของตนเอง

7. หัวหน้างานการผลิต หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแล การปฏิบัติงาน และการประเมินผลการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการฝ่าย การผลิต และทำหน้าที่ควบคุมการผลิต

8. พนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต หมายถึงบุคคลที่ทำหน้าที่ประกอบชิ้นส่วนหรือสร้างผลิตภัณฑ์

9. ทักษะของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิต หมายถึง ทักษะที่ ความรู้ ความคิดเห็นในที่นี้ หมายถึง ข้อคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายการผลิตที่มีต่อทักษะของหัวหน้างานการผลิต ซึ่งสามารถวัดได้โดยให้บุคคลตอบคำถามในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

10. ฝ่ายการผลิต หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตสินค้า

11. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฝ่ายการผลิต