

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ทุนมนุษย์” (Human Capital) คำที่เป็นที่นิยมในกลุ่มผู้บริหารในช่วงเกือบ 10 ปี ที่ผ่านมา และมีความรุนแรงมากขึ้นในการให้คุณค่ากับทรัพยากรของบริษัทที่ได้ชื่อ “พนักงาน” ในสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันในธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น พนักงานนับเป็นทรัพยากรหลักอันมีค่าที่มีผลต่อภาวะกำไร-ขาดทุน ของบริษัท การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อทุกบริษัทเป็นอย่างมาก เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของพนักงานอีกด้วย สมรรถนะ (Competency) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนไม่ว่าจะเป็น ความรู้ ทักษะ หรือ ทักษะคติ เมื่อองค์กรมีการกำหนด สมรรถนะขององค์กรขึ้นนั้นคือ การกำหนดทิศทาง การคัดเลือกและพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ

สมรรถนะ หรือ Competency ไม่ใช่เรื่องใหม่ในวงการงานทรัพยากรมนุษย์ สำนักงาน ก.พ. ได้เริ่มศึกษาและนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะมาใช้กับข้าราชการไทยมาตั้งแต่ปี 2542 โดยสรุปการปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2548 โดยพบว่าการนำโมเดลสมรรถนะ (Competency Model) มาใช้ในองค์กรจะช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลของการศึกษายังพบอีกว่าเมื่อนำหลักการสมรรถนะไปปรับใช้ในหลายส่วนงานของงานทรัพยากรมนุษย์จะมีผลทำให้ผลสำเร็จของงานนั้นสูงขึ้น (เอกสารประกอบการสัมมนา, สำนักงาน ก.พ., 2548, หน้า 1-5) ซึ่งผลสำเร็จของงาน หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่ทุกบริษัทต้องการจากพนักงานทุกคน เพราะเมื่อพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วย่อมส่งผลต่อกำไรของบริษัทที่เพิ่มขึ้นด้วยนั่นเอง

บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัลด์ไชน์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2548 บริษัทฯดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไม้แปรรูป, ไม้บัวอิน ไม้ประตู และไม้บันได ซึ่งใช้ในธุรกิจก่อสร้าง, ตกแต่งภายใน และเฟอร์นิเจอร์ ตั้งแต่ปี 2554 บริษัทฯได้มีการพัฒนาช่องทางการขายตลาดอย่างต่อเนื่อง มีการสั่งซื้อรถขนส่งขนาด 6 ล้อ 10 ล้อ และ 22 ล้อ เพิ่มขึ้นตามลำดับ เพื่อตอบสนองความต้องการที่มากขึ้นของลูกค้า นั่นทำให้บริษัทฯ ต้องเพิ่มกำลังการผลิตด้วยเช่นกัน ทำให้จากปี 2554 - ปี 2558 บริษัทมีความต้องการพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น 100% จาก 230 คน ณ ธันวาคม 2553 เป็น 560 คน ณ มิถุนายน 2558 (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, มิ.ย. 2558) การขยายตัวอย่างก้าวกระโดดนี้หากไม่มีการเตรียมการรับมืออย่าง

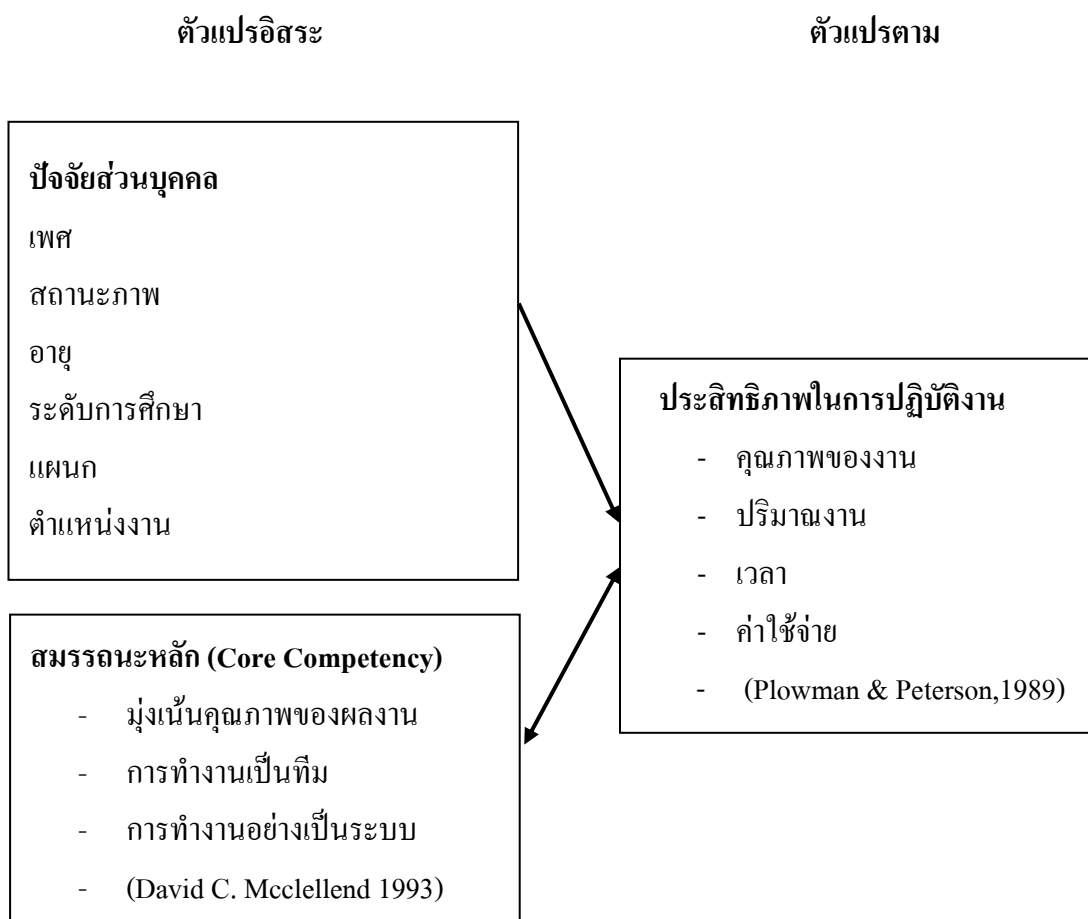
เหมาะสมอาจไม่ใช่โอกาสที่ดีในการดำเนินการธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของพนักงานที่ต้องรับเข้ามาเป็นจำนวนมาก บริษัทฯ จึงเริ่มใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานโดยอิงสมรรถนะหลักของบริษัท 3 ประการ ได้แก่ การทำงานโดยมุ่งเน้นคุณภาพ การทำงานเป็นทีม และการทำงานอย่างเป็นระบบ และนำเอาหลักการสมรรถนะนี้เข้าสู่การดูแลและพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้ศึกษาจึงมุ่งที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของระดับสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีกับประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาได้นำตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อเปรียบเทียบระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและสมรรถนะหลัก กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1.1



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.4 สมมติฐานในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆแล้วนั้นผู้ศึกษาได้นำมาตั้งเป็นสมมติฐานของการศึกษาได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัดแตกต่างกัน

2. ระดับสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วูดดีไซน์ จำกัด

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับสมรรถนะหลัก กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วูดดีไซน์ จำกัด ในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน และ ศึกษา ระดับสมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน การทำงานเป็นทีม การทำงานอย่างเป็นระบบ และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็น พนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วูดดีไซน์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 111 ถนนพหลโยธิน ตำบลสนับทึบ อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13170 แบ่งออกเป็นพนักงานประจำรายเดือน รายวัน เป็นจำนวน 560 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2558 ถึง เดือนสิงหาคม 2559 โดยเริ่มส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บกลุ่มตัวอย่างในเดือน มิถุนายน 2559 ระยะเวลาในการวิจัย 10 เดือน

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

1. ตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน, การทำงานเป็นทีม, การทำงานอย่างเป็นระบบ

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วูดดีไซน์ จำกัด ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 5 เดือน ตั้งแต่ เดือน มกราคม– พฤษภาคม 2559

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลที่ได้รับไปเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ พัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

2. ได้นำแนวคิดของสมรรถนะ ไปปรับใช้สู่การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อย่างเต็มรูปแบบ

3. เพื่อเป็นแนวทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด

1.7 นิยามศัพท์

บริษัทฯ หมายถึง บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 111 ถนนพหลโยธิน ตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13170

พนักงานขององค์กร หมายถึง พนักงานของ บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด

สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ อันได้แก่ การมุ่งเน้นคุณภาพของผลงาน, การทำงานเป็นทีม, การทำงานอย่างเป็นระบบ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นรับผิดชอบ ภายใต้ข้อกำหนดด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบทั้งหมด เวลา และค่าใช้จ่ายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้