

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหางานวิจัย

ในปัจจุบันหลายต่อหลายองค์กรต่างต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันทางธุรกิจ ที่มีความรุนแรงขึ้น จึงเป็นเหตุให้องค์กรต่าง ๆ ต่างพยายามเร่งปรับตัวเองเพื่อสร้างความอยู่รอดในเชิงของการแข่งขัน โดยการมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Oriented) ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการผลิต การพัฒนาสินค้าและบริการให้ดีขึ้น ซึ่งการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่อาจเพียงพอที่จะทำให้องค์กรอยู่ในสถานะของความได้เปรียบในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ (Competitive Advantage) ดังนั้นจึงทำให้องค์กรต่างหันมาสนใจกับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงานให้มากขึ้น เพราะถือว่า “คน” เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นมูลค่าได้ด้วยตัวเอง โดยตรงแต่ทั้งนี้มูลค่าของคนนั้นสามารถวัดได้โดยทางอ้อมในรูปของผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน (ROI : Return on Investment) ซึ่งการลงทุนด้วยการสรรหาว่าจ้างคนที่มีความรู้ความสามารถจึงเป็นสิ่งที้องค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และเมื่อได้คนก็มีฝีมือเข้ามาทำงานให้กับองค์กรแล้ว สิ่งหนึ่งที้องค์กรจะต้องรีบดำเนินการและทำอย่างต่อเนื่อง นั่นก็คือ การสร้างระบบในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของคน

“คน” จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้คนจัดอยู่ในกลุ่มของต้นทุนประเภทหนึ่งในลักษณะของต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) ซึ่งมูลค่าของคนจะอยู่ที่พฤติกรรมและผลของการทำงานและด้วยเหตุผลนี้เองจึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต่างพยายามมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นเพราะถือว่าคนจะเป็นตัวขับเคลื่อน (Drive) ที่สำคัญซึ่งจะนำองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามที่้องค์กรมุ่งหวังไว้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2548)

ดัชนีชี้วัดหลักที่ใช้วัดความสามารถ (Key Performance Indicator; KPI) ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกองค์กร โดยที่จะวัดอยู่ 4 ด้าน คือ

1. ด้านการเงิน
2. ด้านลูกค้า
3. ด้านกระบวนการภายใน

4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ซึ่งจะเห็นได้ว่าไม่ได้มีการนำมาใช้กับตัวบุคคล (ในที่นี้หมายถึง วิศวกร) จึงเป็นที่มาของการพัฒนาตัวชี้วัดหลักที่ใช้วัดความสามารถมาใช้ในการวัดความสามารถของวิศวกร โดยการวิจัยนี้จะเป็นการหาตัวชี้วัดที่เหมาะสมที่จะนำมาเป็นดัชนีชี้วัดหลักความสามารถของวิศวกรในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อที่จะใช้พัฒนาความสามารถของวิศวกรให้ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสามารถของวิศวกรที่มีอายุงาน 0 ถึง 3 ปี แผนกควบคุมคุณภาพ และ แผนกควบคุมการผลิต ที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสม ที่จะนำมาใช้ในการประเมินความสามารถของวิศวกรที่มีอายุงาน 0 – 3 ปี แผนกควบคุมคุณภาพ และ แผนกควบคุมการผลิต ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

กลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ วิศวกรอาวุโส (ในที่นี้หมายถึง วิศวกรที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสายงานวิศวกรอย่างน้อย 6 ปี หรือตามตำแหน่งหน้าที่กำหนดโดยองค์กร) ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งมีทั้งสิ้น 22 องค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 80 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามาจากการสุ่มตัวอย่างวิศวกรจากแผนกควบคุมการผลิต และ วิศวกรแผนกควบคุมคุณภาพทั้งสิ้น 45 คน เป็นผู้ประเมินวิศวกรที่มีอายุงาน 0-3 ปี ในแผนกที่ตนเองรับผิดชอบ เหตุผลที่เลือกกลุ่มประชากรเป้าหมายดังกล่าวเนื่องจากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมส่งออกหลักในเขตนิคม อุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ซึ่งจำเป็นต้องมีบุคลากรก็คือ วิศวกรที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นจึงสามารถที่จะหาข้อมูลได้จากประชากรกลุ่มนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยที่จะใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการแจกแจงผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นวิศวกรอาวุโสจากแผนกควบคุมการผลิตและแผนกควบคุมคุณภาพเนื่องจากจะมีความใกล้ชิด และสามารถประเมินวิศวกรที่มีอายุงาน 0-3 ปี ได้อย่างถูกต้อง การสร้างแบบสอบถามจะใช้ข้อมูลที่รวบรวมจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะถูกนำไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือ ในส่วนของการวิเคราะห์หาดัชนีชี้วัดใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา เช่น ความถี่ (frequency) สัดส่วน

ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) รวมถึงการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

- 1.4.1 ได้ตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้วัดความสามารถของวิศวกรที่มีอายุงาน 0 – 3 ปีในสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
- 1.4.2 ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการประเมินความสามารถของวิศวกรได้อย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์
- 1.4.3 ใช้เป็นแนวทางสำหรับสถานศึกษาในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์