

ความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายผลิตทักษะงานฝีมือ ชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูปกรณีศึกษา
บริษัท Pandora Production Thailand Ltd. กรุงเทพมหานคร

ณัฐ หมูทอง*

ผศ.ดร.ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน การปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในด้านมาตรฐานคุณภาพสินค้า ประสิทธิภาพในการผลิต และอัตราการส่งมอบ วิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทแพนโดราโปรดักชัน ไทยแลนด์ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Eta, One way ANOVA การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง พิจารณารายปัจจัยพบว่า ด้านความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และพบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ แตกต่างกันในระดับ สูง และไปในทิศทางเดียวกันกับคุณภาพ การผลิต และพบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และไปในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ ในทิศทางตรงกันข้ามกับด้านคุณภาพการผลิต แต่ไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการผลิต

* นักศึกษาวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี สาขา การจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

1. บทนำ

ท่ามกลางสภาวะความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจจากทั่วโลก และนโยบายทางการค้าที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ของแต่ละประเทศและเขตการค้า ส่งผลกระทบต่อประเทศผู้นำเข้า ส่งออก ไปยังทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ที่มีมูลค่าการส่งออกจำนวนมากประเทศหนึ่ง ปัญหาดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ธุรกิจการผลิต การนำเข้า การส่งออกได้รับผลกระทบแตกต่างกันไป หลายธุรกิจได้ปิดกิจการลง เนื่องจากประสบกับปัญหาการขาดทุน โดยแต่ละธุรกิจต่างมีมาตรการ และ นโยบายสำคัญหลากหลาย เช่น การลดต้นทุนภายในองค์กร ด้านแรงงาน การใช้ทรัพยากรและปัจจัยในการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

ในปี 2560 คาดว่าการผลิตอัญมณีและเครื่องประดับจะขยายตัวเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เนื่องจากคาดการณ์ว่าภาวะเศรษฐกิจโลกจะเปลี่ยนแปลงในทิศทางดีขึ้น ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการสินค้าเพิ่มขึ้น การส่งออก (ไม่รวมทองคำยังไม่ขึ้นรูป) ในปี 2560 คาดว่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มฟื้นตัวดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนนโยบายทางเศรษฐกิจและการเมืองภายใต้การนำของ นายโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีคนใหม่ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะเข้ารับตำแหน่งในวันที่ 20 มกราคม 2560 ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการส่งออกสินค้าเครื่องประดับของไทย เนื่องจากเป็นสินค้าส่งออกอันดับ 3 ของไทยไปสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะเครื่องประดับอัญมณีกลุ่ม High-end แต่จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การส่งออกสินค้าชิ้นกลางหรือสินค้ากึ่งวัตถุดิบ อาทิ พลอยสีเนื่องจากสหรัฐอเมริกาไม่มีวัตถุดิบคุณภาพสูงภายในประเทศ ดังนั้น ผู้ประกอบการสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับไทยควรติดตามความชัดเจนของนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด อาทิ การปรับแก้ข้อตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) และการยกเลิกข้อตกลงหุ้นส่วนเอเชีย-แปซิฟิก (TPP) รวมทั้งควรเตรียมความพร้อมในการใช้ประโยชน์จากการรวมกลุ่มภายใต้ความตกลงอื่น เช่น ความตกลงพันธมิตรทางการค้าระดับภูมิภาค (RCEP) และการสร้างความเข้มแข็งในตลาดส่งออกอื่น เช่น ญี่ปุ่น สหภาพยุโรป อาเซียน การนำเข้า (ไม่รวมทองคำยังไม่ขึ้นรูป) ในปี 2560 คาดว่า จะปรับตัวดีขึ้น เนื่องจากมีการจัดหาวัตถุดิบเพื่อผลิตสินค้าเข้าสู่ศอกซดเซปีก่อนหน้า ที่เน้นการส่งออกสินค้าจากสต็อกทดแทน โดยการนำเข้าในภาพรวมคาดว่า จะขยายตัวตามทิศทางการนำเข้าทองคำยังไม่ขึ้นรูปที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากการปรับตัวของราคาทองคำในตลาดโลก ในทิศทางที่ลดลง ภายหลังจากการชนะการเลือกตั้งประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาของนายทรัมป์ อย่างไรก็ตาม อาจต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่าง ๆ ของนายทรัมป์ อีกครั้ง เพื่อประเมินผลกระทบในระยะยาวต่อไป ดังนั้นการผลิตสินค้าประเภทเครื่องประดับสำเร็จรูป จึงมีแนวโน้มเป็นที่ต้องการอย่างต่อเนื่องจากแนวโน้มสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2559 และแนวโน้มปี 2560 และเพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดและมูลค่าการส่งออก อุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกจึงต้องเพิ่มการผลิตอย่างมีนัยสำคัญ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม)

จากแนวโน้มด้านการเติบโตของอุตสาหกรรม เครื่องประดับสำเร็จรูป ทำให้มีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมการผลิตที่สูงขึ้น ประกอบกับขั้นตอนการผลิตของสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้า Pandora ที่มีเอกลักษณ์ในการผลิตแบบงานฝีมือทุกชิ้น จึงมีความท้าทายทางธุรกิจในอนาคตต่อ

ความสามารถในการผลิตสินค้าที่ต้องอาศัยทักษะการประกอบเครื่องประดับทุกชิ้นด้วยแรงงานคน ให้ทันเวลาการส่งมอบสู่ผู้บริโภค ทันท่วงการออกแบบผลิตภัณฑ์แบบใหม่ตามกระแสความนิยม รวมถึงจำนวนงานที่ต้องส่งออกสู่ตลาดที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยซึ่งทำงานอยู่ในการออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ และการควบคุมระบบคุณภาพ จึงมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตอบสนองทางด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยพิจารณาตัวแปรประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่มาตรฐานคุณภาพสินค้า ประสิทธิภาพการผลิต และความสามารถในการส่งมอบสินค้าสู่ผู้บริโภค

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตทักษะงานฝีมือ ชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป บริษัท Pandora Production Thailand. Ltd.

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้าน มาตรฐานคุณภาพสินค้า ประสิทธิภาพในการผลิต และอัตราการส่งมอบ ของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นงานด้วยทักษะเฉพาะบุคคล

3. สมมติฐานการศึกษา

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้าน เพศ สถานภาพ ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป บริษัท Pandora Production Thailand. Ltd.

3.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป บริษัท Pandora Production Thailand. Ltd.

3.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต ชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป บริษัท Pandora Production Thailand. Ltd.

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

4.1 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของบริษัท Pandora Production Thailand

4.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผน การกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการผลิต แบบระบบงานฝีมือ การปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร ของกิจกรรมการผลิต เพื่อตอบสนองการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสู่ตลาด

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท Pandora Production Thailand จำนวน 8,528 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล, ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2560)

ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท Pandora Production Thailand ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงเวลาระหว่างเดือน กันยายน-ตุลาคม 2560

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความรู้ความเข้าใจในประสิทธิภาพการทำงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบกลับ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 8 ข้อ เป็นลักษณะปลายปิด ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงข้อเดียวที่สอดคล้องกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส หน่วยงาน ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในหน่วยงาน (อายุงาน)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงานรวม 25 ข้อ เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน รวม 13 ข้อ เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวม 6 ข้อ เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ มาตรฐานคุณภาพสินค้า ประสิทธิภาพในการผลิต และ อัตราการส่งมอบตรงเวลา

ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 กำหนดระดับความรู้ความเข้าใจ/ระดับความคิดเห็นในแต่ละช่วงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.500 - 5.000	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
คะแนนเฉลี่ย 3.500 - 4.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ค่อนข้างมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.500 - 3.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.500 - 2.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ค่อนข้างน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.000 - 1.499	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

7. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 21-35 ปี การศึกษาระดับสูงสุด ปวช. สถานภาพ สมรส ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน FN (Finishing) ตำแหน่ง Team Member (พนักงานผลิต) และ Team Leader (ผู้นำทีม) เท่ากัน มีรายได้ต่อเดือนที่ 20,001-30,000 บาท ต่อเดือน และมีประสบการณ์การทำงานที่ 1-3 ปี

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ระดับ ก่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.820 และมีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งเท่ากับ 0.846

การศึกษาคำความคิดเห็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ระดับ ปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.288 และมีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งเท่ากับ 0.517 พิจารณารายข้อพบว่าปัจจัยด้านฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่มที่ 2.644 หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่น

การศึกษาคำความคิดเห็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ระดับ ก่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.661 และมีการกระจายของข้อมูลไม่มากนัก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งเท่ากับ 0.534

การศึกษาคำความคิดเห็นที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย โดยวิธีวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ Eta และ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นดังนี้

1. เพศ และ สถานภาพของพนักงาน มีขนาดความสัมพันธ์ ในระดับ ต่ำประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน
2. ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ ไม่แตกต่าง กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวมเฉลี่ย แต่พบว่าการฝึกอบรมของพนักงานมีความสัมพันธ์ แตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพในการผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ สูง และไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.724$, sig 0.048) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ปัจจัยด้านการสิ่งแวดล้อมของงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และไปในทิศทางตรงกันข้าม ($r = -1.01$, sig 0.043) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ แตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพในการผลิต และประสิทธิภาพการผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และไปในทิศทางตรงกันข้ามกับคุณภาพการผลิต ($r = -1.70$, sig 0.001) แต่ มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และไปในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการผลิต ($r = 1.44$, sig 0.004) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. อภิปรายผลการศึกษา

8.1 ผลวิเคราะห์หาคำคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านการส่งมอบคุณภาพ และเป้าหมายจำนวนการผลิตต่อวัน ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยอาศัยทักษะงานฝีมือชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แสดงว่า พนักงานรับทราบและเข้าใจการสื่อสารการชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วถึงกัน และตระหนักถึงผลกระทบต่อองค์กร รวมถึงตัวพนักงานเองในเป้าหมายหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพล มุกดาเจริญชัย และ สวัสดิ์วรรณรัตน์ (2556) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของการผลิตแบบลีน ในอุตสาหกรรมยานยนต์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่าการสื่อสารมีผลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8.2 ผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งมอบทันเวลา คุณภาพสินค้า และเป้าหมายจำนวนการผลิต ของพนักงานฝ่ายผลิตโดยอาศัยทักษะงานฝีมือชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่าความคิดเห็นปัจจัยด้าน ด้านความรู้ ความสามารถ และการรับรู้บทบาทหน้าที่ของพนักงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิริน ดุดวง (2553) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แคคเบอริ (ประเทศไทย) ซึ่งพบว่า การเพิ่มการรับรู้บทบาทหน้าที่ และความรู้ความเข้าใจในงานของพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและความเข้าใจในงานให้ดียิ่งขึ้น

8.3 การศึกษาด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ผลวิเคราะห์คือ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้าน การส่งมอบทันเวลา คุณภาพสินค้า และเป้าหมายจำนวนการผลิต ของพนักงานฝ่ายผลิตโดยอาศัยทักษะงานฝีมือชนิดเครื่องประดับสำเร็จรูป ในภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของ สดาวพร โฆษณนิชกร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัท ไอเอสเอส จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้าน ด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

8.4 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับต่ำ ส่วนระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลน้อยเมื่อเทียบกับการวัดผลด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มสำรวจ ทำงานโดยใช้ทักษะเฉพาะด้าน โดยก่อนการทำงานในสายการผลิต พนักงานแต่ละคนจะผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานจริงและเลือกชนิดของงานที่เหมาะสมที่สุด จากการทดสอบในช่วงทดสอบการทำงานส่งผลให้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามระดับความสามารถของพนักงานมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลจึงได้รับการคัดกรองเพื่อจัดสรรคน บุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบไว้ในขั้นตอนวางแผนกำลังคนในการผลิตล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตา ยุติ (2548) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพใน

การทำงานของพนักงาน บริษัท พุนทรัพย์แคน จำกัด โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทพุนทรัพย์แคน จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทพุนทรัพย์แคน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8.5 ผลการศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ แตกต่างกับ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านคุณภาพในการผลิต โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ สูง และไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากแผนการฝึกอบรมของบริษัทของพนักงาน เน้นในด้านการควบคุมวิธีการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์สินค้า รวมไปถึงกระบวนการ การทำงานทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนบุคคล และการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องจักร โดยมีจุดประสงค์การให้ความรู้ และทักษะเน้นย้ำไปยังผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ จิดา ยุติ (2548) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พุนทรัพย์แคน จำกัด โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

8.6 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และ ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าองค์กรมีการกำหนดวิธีการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อม ของการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน และการควบคุมวิธีการปฏิบัติงาน ให้มีการทำงานอย่างปลอดภัย ส่งผลให้การทำงานของการทำงานของพนักงานในสายการผลิต มีความซับซ้อนมากขึ้น มีผลโดยรวมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ทำการผลิตชิ้นงานมีจำนวนลดลง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Zaleanik and others (1958:40 อ้างใน ชมพูนุช วรรณคณาพล, 2545:12) กล่าวว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Needs) ซึ่งหากตอบสนองได้แล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความปลอดภัยในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งของความต้องการภายนอก

8.7 ผลการศึกษารายปัจจัย ด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ โดยไปในทิศทางตรงกันข้าม ด้านคุณภาพการผลิต แต่ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการผลิต เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีมาก จะสนับสนุนประสิทธิภาพการผลิต ทำให้มีจำนวนงานที่สามารถผลิตได้ต่อวันเพิ่มขึ้น ในแนวทางสนับสนุนความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้ราบรื่น ช่วยเหลือกันมากขึ้น งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นในเชิงความสามารถในการผลิต

ทางตรงกันข้าม พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีมาก ก็มีความเสี่ยงเรื่องการควบคุมคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานอาจมีผลต่อการตัดสินใจด้านการตัดสินใจด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะกระบวนการ การทำงานที่เป็นการผลิตเป็นช่วงต่อเนื่องกัน Chain Process Flow จะมีผลทำให้มีความเห็นอกเห็นใจกัน ระมัดระวังถึงผลกระทบจากงานที่

ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลให้ระเบียบการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ในองค์กรจึงเริ่มมีการกำหนดหน้าที่ แยกแผนกและฝ่าย เช่น ตรวจสอบสินค้าสำเร็จรูป ตรวจสอบสินค้าระหว่างกระบวนการ ตรวจสอบการทำงาน ตรวจสอบการจัดการเครื่องจักรในการทำงาน และการสุ่มตรวจทุกกระบวนการ โดยแยกโครงสร้างทางองค์กรให้แตกต่างจากพนักงานที่มีหน้าที่ในการผลิตชิ้นงานอีกส่วนหนึ่ง เพื่อเป็นการทดสอบทวนซ้ำของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งทางตรง และทางอ้อม มีการกำหนดให้มีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้บริหาร เพื่อลดแรงเสียดทานในการทำงานของเจ้าหน้าที่เฉพาะกลุ่มงานที่จัดตั้งขึ้น และกำหนดผลการตรวจสอบเป็นเป้าชีวิตการทำงานของผู้บริหารฝ่ายการจัดการ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ แนวความคิดของ (Thomas J. Peters) อ้างโดย สมยศ นาวิการ. 2521. การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ ว่าปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งระบุถึงโครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน และ Becker, S. W., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier.

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

9.1 ควรเตรียมแผน ด้านการฝึกอบรม เพื่อรองรับเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร โดยองค์กรควรสำรวจแนวโน้มความต้องการของผลิตภัณฑ์ ในด้าน รูปผลิตภัณฑ์ การใช้งาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจำนวนการผลิต ซึ่งโดยทั่วไป กลุ่มนักออกแบบ จะมีข้อมูลวิจัยตลาดในแต่ละ โซนพื้นที่ล่วงหน้า แต่ยังคงตัวเลขประเมินในการผลิตของสินค้าแต่ละชนิด ทั้งนี้องค์กรสามารถวางแผนการอบรมพนักงานตามความเหมาะสมของแต่ละสินค้าและจำนวนการผลิตได้ล่วงหน้า เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานอย่างจำเพาะ ดังกรณีสินค้ามีความซับซ้อนในการผลิต ตรวจ และประกอบ แต่มีจำนวนการสั่งซื้อไม่มาก อาจจะมอบหมายให้พนักงานส่วนใดส่วนหนึ่งได้รับคัดเลือกการอบรม ทำให้พนักงานในส่วนที่คาดว่าไม่ต้องเกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ และลดผลกระทบจากเวลาที่หายไปจากการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถจัดการกับแผนการอบรมได้อย่างจำเพาะมากขึ้น ทำให้พนักงานสามารถศึกษารายละเอียดสินค้าเฉพาะอย่างที่ได้รับมอบหมายในเชิงลึก มากกว่าการศึกษาทุกผลิตภัณฑ์ภายใต้เวลาที่จำกัด

9.2 ควรสนับสนุนกิจกรรมที่สามารถทำได้ร่วมกันทั้งด้านความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยให้มีการสลับกลุ่มการปฏิบัติงานในการร่วมปฏิบัติงานด้าน กิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานที่ต่างไปจากเดิม ซึ่งอาจเป็นกระบวนการก่อนหน้า หรือกระบวนการต่อเนื่องจากกระบวนการเดิม ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ การเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการทำงาน จะช่วยให้มีมุมมองใหม่ เกิดขึ้นในกิจกรรมด้านความปลอดภัยจากพนักงานกลุ่มใหม่ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานการผลิตด้วยกัน ส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีมากขึ้น เนื่องจากการทำงานต้องมีการสื่อสารระหว่างแผนก ซึ่งสามารถช่วยลดช่องว่างระดับหน่วยงานได้อีกประการหนึ่ง

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2528. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, หน้า 239-242
- กิตติพล มุกดาเจริญชัย และ สวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของการผลิตแบบลีน ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยใช้โมเดลสมการ โครงสร้าง
- กีริน คุณดวง (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แคนเบอร์รี่ (ประเทศไทย) จำกัด
- ข่าวสารเพื่อการปรับตัวก้าวทันเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ISSN 0859-0095 No.282 ยุทธ กัยวรรณ. การบริหารการผลิต. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ : 2543
- คทาอุท พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง., 2545, หน้า 9, 12, 13
- ความหมายของคุณภาพจาก<http://www.ams.cmu.ac.th/research/article/circle1.html/2007>
- จิตดา युติ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พุนทรัพย์ แคน จำกัด
- ชลนิศา พรหมเพือก.หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความรู้วิทยาลัย ศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หน้า 5
- ดร.พิศุทธิ์ พงษ์ชัยฤกษ์. ความหมายของคุณภาพ ในสังคมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- ปิยดา ดิลกปริชากุล. (2546). การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์, หน้า 51, 53, 54
- ภควรรณ ช้างเพือกโสภณ (2550) เรื่อง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีระดับหัวหน้างาน
- รองศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ชื่น ศรีงาม: หลักการควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการจัดการคุณภาพ หน้า 1-2
- ระพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณชะฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนัก นายกรัฐมนตรี ,หน้า 5
- รังสรรค์ เลิศในสัตย์. (2550). คู่มือการบริหารการผลิตอย่างมืออาชีพ เล่ม 2. กรุงเทพฯ :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น), หน้า 3
- ศิริพร ขอพรกลาง. (2544). การควบคุมคุณภาพ. ปทุมธานี : สกายบุ๊กส์, หน้า 8
- สถาพร โฆษณนิชการ (2553) เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัท โอสเสก้า จำกัด

- สถิต คำลาเตียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมใจ ลักษณะ. ชื่อเรื่อง. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน / สมใจ ลักษณะ. พิมพ์ลักษณะ, กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2552
- สมชาย วนารักษ์. (2546). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เอมพันธ์ หน้า 34
- สมยศ นาวิการ. 2521. การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพฯ การพิมพ์, หน้า 6
- สุนันทา พงศ์ประเสริฐศรี (2550) เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
- สุนัน มาลาสิทธิ์. (2548). การจัดการผลิต/การดำเนินงาน. กรุงเทพฯ : หจก. สามลดดา, หน้า 23, 26, 27
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2554) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน และช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์
- Becker, S. W., & Neuhauser, D. (1975). The Efficient Organization. New York: Elsevier. อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์, 2541
- Gibson, J. (2000). Organizations, Behavior, Structure, Processes (9th ed.). New York: Mc Graw - Hill. อ้างถึงใน แพรภัทร Nakhon Pathom Rajabhat University
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. 1959. The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons, Inc. อ้างถึงใน โสฬส ปัญจะวิสุทธ์ 2541
- Katz, Daniel, & Kahn, Robert L. (1978). The social psychology of organization. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill. จาก www.iis.ru.ac.th
- Loudon, D. L., & Bitta, A. J. (1993). Consumer Behavior: Concepts and Applications. (3rd ed). New York: Mc Graw-Hill. อ้างถึงใน อมรสิริ สมพรสุขสวัสดิ์ (2555)
- The twelve principles of efficiency by Emerson, Harrington, 1853-1931. Published 1912. อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน(2521,30)
- Yamane, Taro. 1967. Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed., New York: Harper and Row. อ้างโดย สุทธิพล อุคมพันธ์รุ้ง จุฬารักษ์ พูลเอี่ยม หน่วยระบาดวิทยาคลินิก สถานส่งเสริมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล