

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความต้องการของผู้บริหารหรือเจ้าของผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก เพราะการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี แสดงว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพในระดับสูง สามารถทำให้เกิดผลผลิตและผลงานที่ได้ตรงตามเป้าหมายและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (วิชิต นารีผล, 2556) ทั้งนี้ตัวองค์กรและหน่วยงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการบริหารงานของแต่ละฝ่าย รวมทั้งการรู้จักหน้าที่ของตนเองและความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากปัจจัยหนึ่ง เพราะองค์กรยังต้องการใช้กำลังคนที่เป็นผู้คิดค้นสิ่งต่าง ๆ และเป็นผู้ลงมือทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะใช้แต่เครื่องจักรมาแทนได้ยาก การที่องค์กรจะบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจหลักในการปฏิบัติงาน ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้ภาพลักษณ์และผลงานออกมาดี และถ้าหากบุคลากรที่มีอยู่ไม่มีกำลังใจและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เช่น การหยุดงานหรือการทุจริตในหน้าที่ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมาไม่ดี หรือคุณภาพของงานออกมาก่อนข้างด้า ดังนั้นผู้บริหารหรือองค์กรนั้น ๆ จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นสำคัญ (อภิญา วิจิตรเศรษฐกุล, 2552)

กองโยธา ฝ่ายการผลิต อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานที่สร้างความมั่นคงและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคาร โรงไฟฟ้า อาคารทั่วไปบริเวณเขื่อน อ่างเก็บน้ำ คลองส่งน้ำของโรงไฟฟ้าแม่เมาะให้มีประสิทธิภาพและความมั่นคง แข็งแรงปลอดภัยพร้อมใช้งาน มีความร่มรื่น สวยงาม เพื่อสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าที่มีคุณภาพความมั่นคงและน่าเชื่อถือได้ และพัฒนาคุณภาพงานให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่าง

สม่ำเสมอ โดยในส่วนของกองโยธาจะต้องมีการปฏิบัติงานบำรุงรักษา ซ่อมแซมอาคารรวมทั้งปรับปรุงทัศนียภาพ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน สิ่งแวดล้อม และชุมชนเป็นอย่างมาก เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน หรือส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน ถึงแม้จะมีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน แต่พบว่าสถิติการลาออกของพนักงานมีน้อยมาก (นิสากร ชูดีมนต์กุลดิกล, 2552) เนื่องจากองค์กรมีระบบคุณภาพและความปลอดภัยของพนักงานมาเป็นอันดับหนึ่ง จึงทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอีกทั้งมีการให้ผลตอบแทนหรือแรงจูงใจต่าง ๆ เช่น สวัสดิการพนักงานที่ดี เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่เขาได้รับจากงานกับสิ่งที่เขาอุทิศให้กับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม โดยใช้การรับรู้ของพนักงานประเมินศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไร และการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยจะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบไปด้วย อายุ สถานสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบและประสบการณ์ในการทำงาน (ขาริณี จันทรแสงศรี, 2552) ปัจจัยทางการบริหาร อันประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (เสนาะ ดิยาว, 2550) และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง อันประกอบไปด้วย ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ด้านกระบวนการบริหารและผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน (สมใจ สวยสม, 2554) การศึกษาวิจัยถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
2. ทราบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน 164 คน (ข้อมูลจากกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ณ วันที่ 22 เมษายน 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานประจำในกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน 164 คน (ข้อมูลจากกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ณ วันที่ 22 เมษายน 2557) โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะทางการบริหาร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะทางการบริหารด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยลักษณะทางการบริหารด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยลักษณะทางการบริหารด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. ปัจจัยลักษณะทางการบริหารด้านความสัมพันธ์ในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ ดังนี้

กองโยธา หมายถึง กองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 164 คน ที่ทำหน้าที่ ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคาร โรงไฟฟ้า อาคารทั่วไป บริเวณเขื่อน อ่างเก็บน้ำ คลองส่งน้ำของโรงไฟฟ้าแม่เมาะอย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคง แข็งแรงปลอดภัยพร้อมใช้งาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีจำนวนทั้งสิ้น 164 คน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลที่จะปฏิบัติงานเต็มความสามารถ โดยอาศัยสมรรถนะของตนเอง ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติด้านบวก มีการตั้งเป้าหมายและยึดหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ด้านต้นทุนการผลิต หมายถึง การใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุและเทคโนโลยี ที่ประหยัดทรัพยากรหรือค่าใช้จ่าย ในการทำงานเป็นการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ด้านกระบวนการบริหาร หมายถึง ในการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น การใช้ทรัพยากรทั้งหลายทำงานประสานกัน เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ประสงค์

ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานคล่องแคล่ว ชำนาญ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด สิ้นเปลืองต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความรู้สึกที่เป็นบวกในการปฏิบัติงานหรือทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะกลุ่มของสิ่งต่างๆ ที่มีสมาชิกทุกหน่วยของสิ่งนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบและระดับการศึกษา

การรับรู้ของพนักงานกองโยธา ฝ่ายการผลิต โรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งสิ้น 164 คน ที่มีปัจจัยทางการบริหาร 4 ด้าน ได้แก่

ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยลักษณะของงานเป็นงานที่มีนโยบาย เป้าหมายและขอบเขตงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกทุ่มเทความพึงพอใจในการมีส่วนร่วม ส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ เพราะเนื่องจากบุคลากรต้องอยู่ทำงานร่วมกันจะต้องมีการปรับนิสัยและเจตคติ เพื่อช่วยการผลักดันการปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความซื่อสัตย์สุจริต จะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ไว้วางใจได้

ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม หรือการได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ รวมทั้งระดับการศึกษาอบรมสัมมนาสูงงานหรือศึกษาต่อที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสรรลักษณะงานและสถานที่งานให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่คล่องตัว เพราะหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้องค์กรกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย อยากรทำงานและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร หมายถึง บุคลากรของบริษัทสามารถที่จะปฏิบัติงานร่วมกันได้โดยมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย สันนิบาสน เป็นมิตร มีความรัก ความสามัคคี รวมทั้งการเสียสละช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นความสัมพันธ์ที่ผูกพันก่อให้เกิดความสุขใจ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน