



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการวัดสมรรถนะ (Performance Measurement) การดำเนินงานของหน่วยงาน หรือองค์กร เป็นเรื่องที่กำลังได้รับความสนใจอย่างมากในวงการอุตสาหกรรมการผลิต และมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มผลผลิต ในประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศแถบยุโรป ญี่ปุ่น และอเมริกาได้มีการนำระบบการวัดสมรรถนะมาใช้ในหน่วยงานการผลิตอย่างแพร่หลาย รวมถึงองค์กรต่างๆ เช่น หน่วยงานการศึกษา การสาธารณสุข การให้บริการ เป็นต้น สำหรับประเทศไทย ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมได้ให้ความสนใจกับการวัดผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับประโยชน์ในการวัดสมรรถนะการดำเนินงานนั้น ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการอาจจะยังไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน หากไม่มีผลงานหรือการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงการได้รับผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคในการเพิ่มผลผลิตอย่างยิ่ง เพราะเราไม่สามารถประเมินสถานภาพ หรือ ผลจากการปฏิบัติงานได้ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการวัดผลประกอบการมักจะมองถึงรายได้ และความสามารถในการทำกำไรของหน่วยงาน มากกว่าที่จะมองถึงผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานในส่วนต่างๆ ว่ามีกลไกการทำงานอย่างไร มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่ดีหรือไม่

ดังนั้น การวัดสมรรถนะ จะทำให้เราทราบถึงความสามารถในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยแสดงถึงสมรรถนะในด้านต่างๆ เช่น คุณภาพ ผลกำไร อัตราผลิตภาพ เวลา ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ (Sink, 1985) มากกว่าที่มุ่งเน้นพิจารณาถึงผลการดำเนินงานจากข้อมูลทางบัญชีเพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นการวัดในสิ่งที่ได้ผ่านมาแล้ว (Heeseok, 1995) แท้จริงแล้วองค์กรหรือหน่วยงานยังจะต้องมีการวัดสมรรถนะด้านอื่นๆ อีกด้วย (Barker, 1995) เพราะการวัดสมรรถนะของการดำเนินงานดังที่ได้กล่าวข้างต้น จะสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการวัดผลทางการเงิน โดยจะต้องมีตัวชี้วัดสมรรถนะเพื่อตัวบ่งชี้ความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ในการแสดงถึงสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบันนั้นเป็นอย่างไร ควรมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

ในสถานะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้จำเป็นต้องมีการเพิ่มผลผลิต และผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นที่ต้องการของตลาด เป็นการขยายฐานการส่งออกเพื่อนำเงินเข้ามาในประเทศให้มากที่สุด ส่งผลให้ประเทศรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินการใช้ทรัพยากรส่วนต่างๆ เช่น เงินทุน แรงงาน เครื่องจักรอุปกรณ์ พลังงาน ที่นำมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการมี ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจ

สำหรับโรงงานที่ได้ทำการศึกษาเป็นโรงงานประเภทสิ่งทอ ย้อมผ้า ปั่นด้าย กรอด้วย ตลาดมี ทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวัดสมรรถนะการประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงสภาวะในการดำเนินงานของโรงงาน จากการสำรวจโดยทั่วไป พบว่าผลผลิตที่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจนัก และผลผลิตที่ได้มีปริมาณไม่สม่ำเสมอ ซึ่งยังไม่มี การชี้สาเหตุที่ชัดเจนนัก ว่าเกิด เนื่องจากเหตุผลประการใด ดังนั้นถ้ามีการวัดสมรรถนะการดำเนินงานจะทำให้ทราบว่าส่วนงานใดที่มีการดำเนินงานไม่เป็นที่พอใจของหน่วยงาน และรวมถึงสามารถหาแนวทางการแก้ไขปรับปรุง ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อจัดทำมาตรฐานการวัดสมรรถนะการดำเนินงานด้านต่างๆ ของฝ่ายการผลิตในโรงงานตัวอย่างให้มีรูปแบบที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้งานได้จริง
2. เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลการวัดสมรรถนะการดำเนินงาน

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน
2. สามารถวางแผนการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานส่วนต่างๆ ของการผลิต
4. มีประโยชน์ในด้านการเพิ่มผลผลิต
5. เป็นประโยชน์สำหรับวางแผนในการลดต้นทุนการผลิต
6. เป็นแนวทางในการวัดสมรรถนะการดำเนินงานในโรงงานประเภทอื่นๆ

1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

1. ศึกษาถึงสมรรถนะการดำเนินงานในหน่วยงานการผลิตของโรงงานตัวอย่าง
2. มีการสำรวจและรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน และนำมาประมวลผลเพื่อหาค่าน้ำหนักโดยเทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process ,AHP) ด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป Expert Choice
3. นำหลักการวัดสมรรถนะการดำเนินงานมาใช้ เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่กำลังสนใจศึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น
4. ทำการปรับปรุงแก้ไขและวัดสมรรถนะเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการปรับปรุง

5. นำระบบฐานข้อมูลมาเพื่อประมวลผลค่าตัวชี้วัดสมรรถนะในด้านต่างๆ และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวัดสมรรถนะการดำเนินงานที่ครอบคลุมกิจกรรมการผลิตในโรงงาน ตัวอย่าง ด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป Microsoft Access และสามารถแสดงผลของสมรรถนะการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ เช่น รูปภาพ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสม

1.5 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

สำหรับขั้นตอนในการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้แบ่งการทำงานออกเป็น 9 ขั้นตอนดังนี้ คือ

1.5.1 ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้

เป็นการศึกษาด้านทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่การวัดสมรรถนะการดำเนินงานในอุตสาหกรรม หรือหน่วยงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ และหลักในการรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ คือ แผนผังกลุ่มเชื่อมโยง (Afinity Diagram)

1.5.2 การรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานการผลิต

ขั้นตอนนี้จะทำการสำรวจและรวบรวมข้อมูลด้านปัญหาหรือปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการผลิตของโรงงานตัวอย่าง ในปัจจัยการผลิตด้านต่างๆ คือเครื่องจักร พนักงาน วัตถุดิบ วิธีการทำงานและการจัดการการผลิต โดยการระดมความคิดเห็น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และการตอบคำถามในแบบสอบถามปลายเปิดของ วิศวกร และ หัวหน้าพนักงาน

1.5.3 การหาตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงานการผลิตของโรงงานตัวอย่าง

ในขั้นตอนนี้ เป็นการศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงานการผลิตที่มีความเหมาะสมกับโรงงานตัวอย่าง เพื่อใช้เป็นตัวชี้บ่งสถานภาพการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

1.5.4 การหาน้ำหนักของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานการผลิต

สำหรับขั้นตอนนี้ เป็นการใช้เทคนิคกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ในการให้ค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ได้จากขั้นตอนการวิจัยที่ผ่านมา จากความคิดเห็นของ ผู้บริหาร วิศวกร และหัวหน้าพนักงาน มาทำการประมวลผล โดยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป Expert Choice

1.5.5 การสร้างระบบฐานข้อมูลการวัดสมรรถนะการดำเนินงานการผลิต

หลังจากได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและตัวชี้วัดด้านต่างๆ แล้ว ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างระบบฐานข้อมูลการวัดสมรรถนะขึ้น โดยซอฟต์แวร์สำเร็จรูป MS Access เพื่อประมวลค่าตัวชี้วัดสำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มสมรรถนะการผลิตในส่วนงานต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

1.5.6 การวัดสมรรถนะ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนนี้เป็นการวัดผลสมรรถนะการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของกระบวนการผลิตต่างๆ ในโรงงานตัวอย่าง นำมาประมวลผลหาค่าตัวชี้วัดโดยระบบฐานข้อมูลการวัดสมรรถนะ และสามารถประเมินผลเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิตที่มีความจำเป็นเร่งด่วนได้โดยการพิจารณาค่าตัวชี้วัดในด้านปัจจัยต่างๆ และผู้วิจัยได้นำเทคนิคการศึกษาวิธีการทำงานมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มสมรรถนะการผลิต

1.5.7 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

ในขั้นตอนนี้ เป็นการรวบรวมเนื้อหาสาระที่ได้จากการวิจัยทั้งหมด จัดทำเป็นรูปเล่มวิทยานิพนธ์ มีการตรวจทาน แก้ไข ขอคำแนะนำ และขอเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

1.6 ระยะเวลาในการวิจัย

ตารางที่ 1.1. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	ระยะเวลา								
	ปี 2543								
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ศึกษาทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้	[Bar chart showing activity from May to June]								
2. การรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัย	[Bar chart showing activity from April to May]								
3. การหาตัวชี้วัดสมรรถนะการดำเนินงาน	[Bar chart showing activity from June to July]								
4. การหาหน้าหน้กของปัจจัย	[Bar chart showing activity from July to August]								
5. การสร้างระบบฐานข้อมูลการวัดสมรรถนะ	[Bar chart showing activity from July to August]								
6. การวัดสมรรถนะ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข	[Bar chart showing activity from August to September]								
7. จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์	[Bar chart showing activity from July to December]								