

บทที่ 1

บทนำ



ความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 จนสามารถเป็นอุตสาหกรรมผลิตรถยนต์ รัฐบาลได้กำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ขึ้นมาเป็นฉบับแรกประกาศเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2514 โดยมีเป้าหมายที่จะผลิตรถยนต์ขึ้นเองในประเทศ เพื่อทดแทนการนำเข้าของรถยนต์สำเร็จรูปจากต่างประเทศ บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เป็นอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ที่สำคัญและใหญ่ที่สุด ซึ่งมีข้อกำหนดรถยนต์สูงสุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น คือ บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งมีข้อกำหนดรถยนต์สูงสุดเป็นอันดับ 1 ในญี่ปุ่นเช่นกัน อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ต้นทุนค่อนข้างสูง อีกทั้งยังต้องอบรมให้ความรู้แก่คนงานในด้านเทคนิคใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และต้องส่งช่างเทคนิคไปฝึกงานในต่างประเทศเป็นประจำ อุตสาหกรรมประเภทนี้จำเป็นต้องใช้คนงานประเภทช่างฝีมือ และช่างเทคนิคจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพสูง ตั้งแต่เริ่มสรรหาผู้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ มาคัดเลือกแล้วบรรจุแต่งตั้ง และทำการฝึกอบรมและพัฒนา การธำรงรักษา เพื่อให้ได้บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลาตามคำกล่าวที่นิยมว่า "Put the right man on the right job" ซึ่งกล่าวโดย Frederick W. Taylor

ดังนั้นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงมุ่งหวังที่จะศึกษาการบริหารงานบุคคลของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และมีบริษัทโตโยต้า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแม่เพื่อรวบรวมความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล เพื่อจะได้ศึกษาปัญหาและข้อบกพร่องเพื่อเสนอการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาโครงสร้าง และวิธีการจัดระบบการบริหารงานบุคคลของบริษัทโตโยต้า

มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ในเรื่องเกี่ยวกับ การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการ กฎระเบียบวินัย ฯลฯ

2. ศึกษาข้อจำกัดและปัญหาที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคลของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สมมติฐานของการศึกษา

1. การบริหารงานฝึกอบรมไม่สามารถกระทำได้ดีทั่วถึง เนื่องจากปัญหาในการจัดหลักสูตรไม่เหมาะสมกับการกำหนดระยะเวลา และระดับงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ
3. ลักษณะการบริหารงานบุคคล แตกต่างจากบริษัทแม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อที่จะได้ทราบถึงการบริหารงานบุคคลของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งมีกำลังการผลิตสูงที่สุดในประเทศไทย
2. เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเล็งเห็นถึงปัญหา และวิธีการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของบริษัท
3. เป็นแนวทางให้ผู้สนใจใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในธุรกิจเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาได้กำหนดขอบเขตเฉพาะสถานประกอบการ 5 แห่งของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด คือ สำนักงานใหญ่ โรงงานประกอบรถยนต์โตโยต้า (1) โรงงานประกอบรถยนต์โตโยต้า (2) ศูนย์บริการส่งมอบและอะไหล่โตโยต้า แผนกบริการและแผนกอะไหล่ ลุมพินี
2. การศึกษาการบริหารงานบุคคลนี้จะมุ่งเน้นหนักเรื่อง การฝึกอบรมและพัฒนาและสวัสดิการ
3. การศึกษาการบริหารงานแบบญี่ปุ่นโดยกว้าง เพื่อนำมาประกอบความเข้าใจในการบริหารงานบุคคลของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแม่ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

ปัญหาในการวิจัย

พนักงานบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีงานประจำมาก การตอบแบบสอบถามจึงไม่ครบทุกข้อ

ข้อมูลบางอย่างของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น ที่เป็นบริษัทแม่ของบริษัท โตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด นั้น เอกสารส่วนใหญ่จะเป็นภาษาญี่ปุ่น นอกจากนี้ข้อมูล บางอย่างไม่สามารถเปิดเผยได้ ต้องใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้ามาก

คำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดงานเกี่ยวกับบุคคล นับแต่การสรรหา บุคคล เข้าปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา อนุรักษ์รักษา จนกระทั่งพ้นไปจากการปฏิบัติงาน
2. บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินกิจการ โดย ได้รับการลงทุนจากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศญี่ปุ่น) ซึ่งเป็นบริษัทแม่

วิธีการศึกษาค้นคว้า

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ประกอบในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

1.1 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์จากผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล พนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อทราบถึงวิธีการบริหาร งานบุคคล ที่ใช้อยู่ในบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของบริษัท โตโยต้า คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่มาฝึกงานในประเทศไทย

1.2 การใช้แบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด โดยทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด และทำการแก้ไข โดยอาศัยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการ ตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาค้นคว้าตำรา หนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสาร และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ ที่ฝ่ายบุคคลและฝ่ายอื่น ๆ

ของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มอบให้ผู้วิจัย

การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีพนักงานทั้งสิ้น 1,309 คน ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่น 97% จากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Herbert Askin and Raymond R. Colton.¹ กำหนดขนาดของประชากร 1,000 คน ถ้าต้องการความแม่นยำ 97% ต้องใช้ตัวอย่าง 473 ชุด ถ้าขนาดของประชากร 2,000 คน ถ้าต้องการความแม่นยำ 97% ต้องใช้ตัวอย่าง 619 ชุด เมื่อเทียบสัดส่วนจากตารางดังกล่าว ประชากร 1,309 คน ควรจะใช้ตัวอย่าง 518 ชุด แต่ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลมีความเชื่อมั่นสูงขึ้น จึงเพิ่มขนาดของตัวอย่างเป็น 530 ชุด ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับความเชื่อมั่น (ปรากฏในภาคผนวกหน้า 202)

ชนิดของการสุ่มตัวอย่าง²

การวิจัยนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. Stratified Random Sampling เป็นการเลือกตัวอย่าง โดยแบ่งประชากรที่จะศึกษาออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยข้อมูลที่อยู่ในแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะคล้ายกันมากที่สุด และระหว่างกลุ่มจะต้องมีความแตกต่างกันมากที่สุด การวิจัยนี้แบ่งพนักงานที่ศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ก. ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง หมายถึง ผู้จัดการฝ่าย รักษาการผู้จัดการฝ่าย, รองผู้จัดการแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก และรองผู้ช่วยผู้จัดการแผนก

ข. ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง หัวหน้างานคุมด้านช่าง หัวหน้าคุมด้านธุรการ หัวหน้าคนงาน ผู้ช่วยหัวหน้าคนงาน และหัวหน้ากลุ่ม

ค. พนักงานทั่วไป หมายถึง พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานพิมพ์ดีด เสมียน พนักงานประกอบรถยนต์ และช่างเทคนิค เป็นต้น

¹นราศรี ไววนิชกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525), หน้า 109.

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 103-104.

แต่ละกลุ่มจะมีความคล้ายกันในด้านลักษณะของงานที่ทำ ชอบเขตความรับผิดชอบ และการตัดสินใจ กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ลักษณะของงานที่ทำจะใช้กำลังความคิด ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจที่สูงกว่า ผู้บริหารระดับต้นและพนักงานทั่วไป

ผู้วิจัยต้องการให้แต่ละกลุ่มมีอัตราส่วนของประชากรที่สุ่มตัวอย่าง เมื่อเปรียบเทียบกับประชากรในกลุ่มเดียวกัน จะต้องมีจำนวนร้อยละที่เท่ากัน โดยคำนวณจากขนาดตัวอย่าง 530 ชุด แล้วแต่ละกลุ่มจะสุ่มตัวอย่างร้อยละ 40 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าจะได้รับแบบสอบถามคืนมาประมาณร้อยละ 30 ของประชากรแต่ละกลุ่ม ดังนั้นแต่ละกลุ่มจะได้รับการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีประชากรทั้งหมด 95 คน ต้องสุ่มตัวอย่าง 39 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 มีประชากรทั้งหมด 322 คน ต้องสุ่มตัวอย่าง 130 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 3 มีประชากรทั้งหมด 892 คน ต้องสุ่มตัวอย่าง 361 ตัวอย่าง

2. Simple random Sampling เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยให้ประชากรที่ต้องการศึกษามีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน จากขนาดของตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่คำนวณได้ดังกล่าวข้างต้น จะแจกแบบสอบถามโดยไม่เจาะจงว่าเป็นใคร แต่ให้ครบสถานประกอบการทุกแห่งของบริษัทฯ

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

กลุ่มที่ 1 ได้รับกลับคืนมา 31 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 32.6 ของประชากรทั้งหมด
ของกลุ่มที่ 1

กลุ่มที่ 2 ได้รับกลับคืนมา 104 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 32.3 ของประชากรทั้งหมด
ของกลุ่มที่ 2

กลุ่มที่ 3 ได้รับกลับคืนมา 285 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 31.9 ของประชากรทั้งหมด
ของกลุ่มที่ 3

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 420 ตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 79.3 ของจำนวนตัวอย่างที่สุ่มไป แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากสถานประกอบการ 5 แห่ง ดังปรากฏตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามแต่ละสถานประกอบการของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

บริษัท/ กลุ่มผู้ตอบ	สำนักงานใหญ่		โรงงานประกอบรถยนต์ โตโยต้า (1)		โรงงานประกอบรถยนต์ โตโยต้า (2)		ศูนย์บริการส่งมอบและอะไหล่โตโยต้า		แผนกบริการและแผนกอะไหล่ลุ่มพีนี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มที่ 1	14	45.2	3	9.7	5	16.1	8	25.8	1	3.2	31	100
กลุ่มที่ 2	12	11.5	36	34.6	30	28.9	21	20.2	5	4.8	104	100
กลุ่มที่ 3	51	17.9	12	4.2	153	53.7	53	18.6	16	5.6	285	100
รวม	77	18.3	51	12.1	188	44.8	82	19.5	22	5.3	420	100

การสร้างแบบสอบถาม

เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารบุคคลของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ จำกัดที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ จากการสัมภาษณ์บุคลากร และยังได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรของบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับ อายุ การศึกษาชั้นสูงสุด ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่ง แผนก ฝ่าย เงินเดือนที่ได้รับ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบในด้านการสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการ ระเบียบวินัย และความคิดเห็นต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ดังตัวอย่างแบบสอบถามแสดงในภาคผนวก ก.

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ลักษณะ¹ คือ

1. แบบสอบถามที่กำหนดคำตอบไว้โดยเรียบร้อย และคำตอบที่กำหนดไว้เป็นคำตอบที่แน่นอน 2 คำตอบ (ข้อ 5,6,7,10,13,14,15,16,18 ส่วนที่ 2 ของภาคผนวก ก.)
2. แบบสอบถามที่กำหนดคำตอบไว้โดยเรียบร้อย และคำตอบที่กำหนดไว้นั้นมีมากกว่า 2 คำตอบ (ข้อ 1,2,3,5 ส่วนที่ 1 และข้อ 17 ส่วนที่ 2 ของภาคผนวก ก.)
3. แบบสอบถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ ให้ตอบโดยอิสระ (ข้อ 4 ส่วนที่ 1 และข้อ 19 ส่วนที่ 2 ของภาคผนวก ก.)
4. แบบสอบถามที่ให้เลือกลำดับ จากปัจจัยที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับ 1 ไปหาปัจจัยที่สำคัญน้อยที่สุด (ข้อ 8,9 ส่วนที่ 2 ของภาคผนวก ก.)

การออกสนาม

ในการออกสอบถามบุคลากร ของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้บุคลากรของบริษัทตามสถานประกอบการทั้ง 5 แห่ง เพื่อเป็นการทดสอบ

¹ นราศรี ไววนิชกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525) หน้า 112.

แห่งละ 4 ตัวอย่าง รวม 20 ตัวอย่าง และนำแบบสอบถามนั้นกลับมาแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มเติม เพื่อให้แบบสอบถามนี้สมบูรณ์ที่สุด เท่าที่จะสามารถทำได้

การออกแบบสอบถามบุคลากรของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เริ่มกระทำ เมื่อวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2528 และสิ้นสุดลงวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2528 โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 530 ชุด และได้รับกลับคืนมา 420 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.3 ของแบบสอบถามทั้งสิ้น