

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด



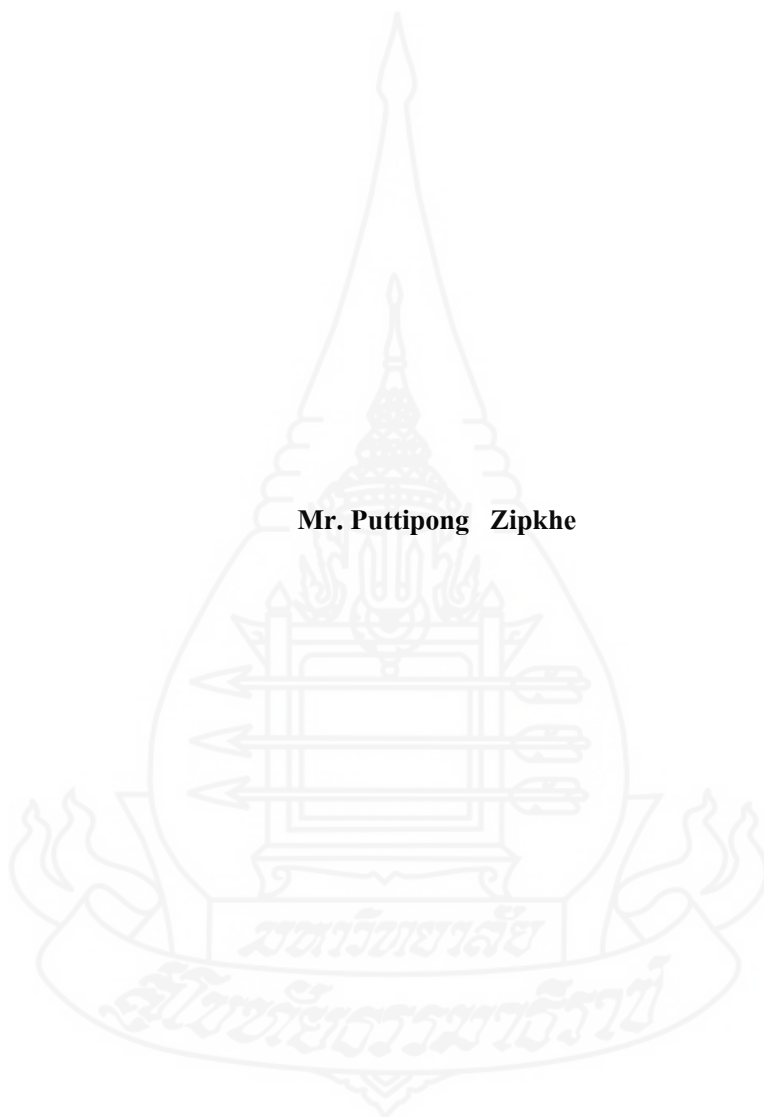
นายพุทธนิพนธ์ ชิบเข

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

Employee Work Efficiency at G-Able Company Limited.

Mr. Puttipong Zipkhe



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

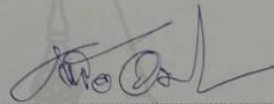
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด
ชื่อและนามสกุล	นายทศพลพิทงษ์ ชิบเข
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ธนชัย ขมจินดา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



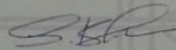
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ขมจินดา)



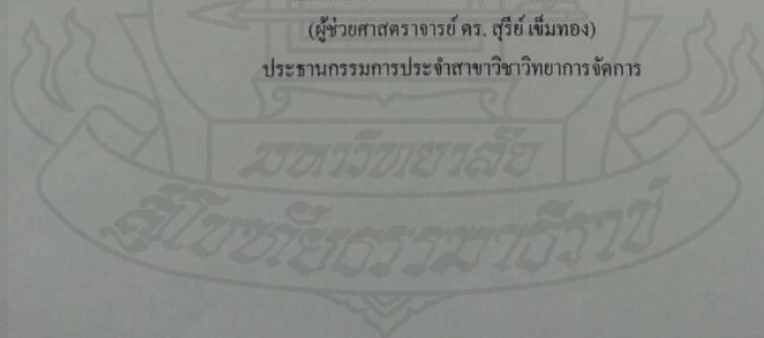
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ขุนหพันธ์รักษ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ



ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด
ผู้ศึกษา นายพุดพิพงษ์ ชิบเข **รหัสนักศึกษา** 2543002089 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท จีเอเบิล จำกัด (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท จีเอเบิล จำกัด จำนวน 191 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณตามสูตรของยามานะที่ค่าความเชื่อมั่น 95% จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบบมาตรฐานค่าของลิเคิร์ต สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท จีเอเบิล จำกัด อยู่ในระดับสูง (2) ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ พนักงาน ประสิทธิภาพ บริษัท จีเอเบิล จำกัด

Independent Study title: Employee Work Efficiency at G-Able Company Limited.
Author: Mr. Puttipong Zipkhe; **ID:** 2543002089;
Degree: Master of Business Administration ;
Independent Study advisor: Thanachai Yomchinda, Associate Professor;
Academic year: 2012

Abstract

The objectives of the study were : (1) to study the level of working efficiency of employees at G-Able Company Limited; (2) to compare working efficiency of employees at G-Able Company Limited with respect to personal characteristics.

The study was a survey research. The population was 191 employees at G-Able Company Limited. The sample size was 129 employees calculated by using Yamane's formula with 95 percent of confident level. The data was collected by using questionnaire with the Likert scale. The data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, and one-way ANOVA.

The results show that: (1) the working efficiency of employees at G-Able Company Limited was at a high level overall; and (2) the every different personal characteristic affected no difference in working efficiency of employees at G-Able Company Limited with the statistically significant at 0.05 level.



Keywords: employee, efficiency, G-Able Company Limited.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด “
นี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนชัย
ยมจินดา รวมทั้งอาจารย์ที่ร่วมสอบ(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุมพันธ์) ที่ได้ให้ข้อคิด
ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำต่างๆ ซึ่งทำให้การศึกษาวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึง
ขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทความรู้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำเอา
ความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้

คุณประโยชน์อันใดที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ขอมอบแต่บิดา มารดา ครู
อาจารย์ และผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

พุดพิงษ์ ชิบเข

ตุลาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบความคิดในการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ประเภทของการศึกษาค้นคว้าอิสระ	3
ประเด็นปัญหาที่ศึกษา	4
ขอบเขตการวิจัย	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	5
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	42
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปการวิจัย	65
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ก แบบสัมภาษณ์	76
ประวัติผู้ศึกษา	82



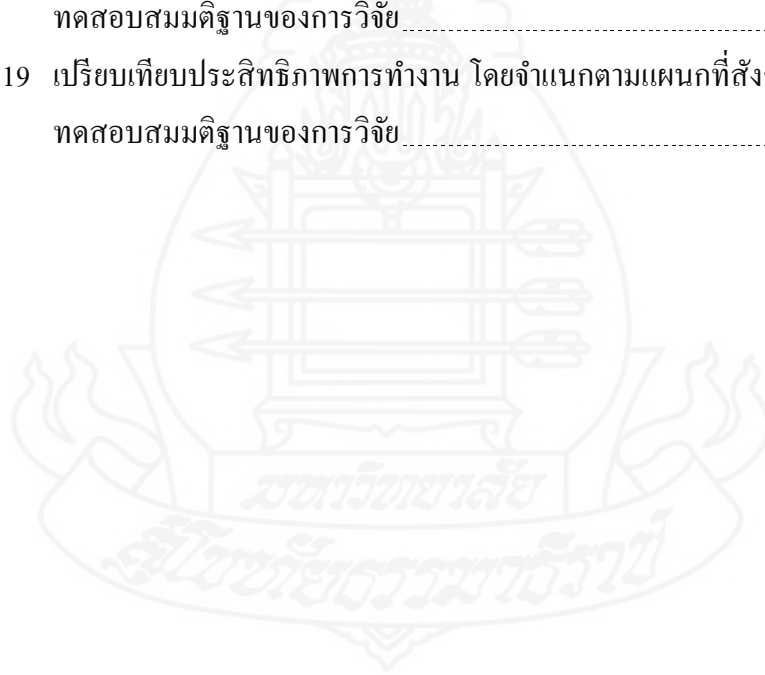
สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	จำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รางวัลที่ได้รับ	38
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ	42
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเป้าหมาย	44
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลา	45
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านต้นทุน	47
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์	48
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเทคโนโลยี	50
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม	51
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	53
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศ	54
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา	56
ตารางที่ 4.12	เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามรางวัลที่ได้รับ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา	57
ตารางที่ 4.13	เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตาม อายุ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	59
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	60
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	61
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	62
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และ แสดงการ ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	63
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามแผนกที่สังกัด และ แสดงการ ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	64



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการวิจัย	3



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท G-ABLE จำกัด ในฐานะที่ปรึกษาด้านไอทีที่ได้รับความไว้วางใจจากบริษัททั้งในประเทศ และบริษัทระดับสากลในประเทศไทย บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ให้บริการจัดหาโซลูชันที่จำเป็นต่อธุรกิจ เพื่อสามารถตอบสนองการลงทุนด้านไอทีให้ได้ประโยชน์สูงสุดและด้วยความเชี่ยวชาญที่มีในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานไอที ความรู้ความเข้าใจในแต่ละธุรกิจ การมีพันธมิตรที่เชื่อถือได้ ความเข้าใจในโครงสร้างองค์กรธุรกิจ ตลอดจนวิธีการดำเนินงานที่ผ่านการพิสูจน์มาในอดีต ช่วยทำให้บริษัทสามารถนำเสนอบริการในทุกระดับแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี บริษัทมีเป้าหมายและมุ่งมั่นจะนำเสนอบริการที่สนับสนุนพื้นฐานด้านไอที เพื่อช่วยสร้างหรือก่อให้เกิดรายได้ ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ตลอดจนติดตั้งระบบจัดการข้อมูลที่เป็นที่ให้กับองค์กรลูกค้า รวมทั้งช่วยให้องค์กรลูกค้ามีระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายที่ดีในการดำเนินธุรกิจยุคปัจจุบัน ที่มีสภาพการแข่งขันสูงในตลาด ด้วยทีมงานผู้เชี่ยวชาญและความเข้าใจในธุรกิจที่เหนือกว่า ช่วยให้บริการสามารถนำเสนอบริการและโซลูชันด้านต่างๆ ที่ก้าวล้ำนำมาตรฐานปัจจุบันในวงการ บริษัทได้ผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 จาก TUV NORD ซึ่งเป็นการยืนยันถึงระบบ และขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล และให้ความมั่นใจกับธุรกิจของลูกค้าที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

บริษัทดำเนินธุรกิจ โดยที่ให้ความสำคัญแก่กลุ่มองค์กรต่างๆ มุ่งเน้นนำคุณค่าที่นำเสนอ โดยแต่ละงานนั้น ต้องประกอบไปด้วยขีดความสามารถที่แข่งขันได้ ปรับแต่งได้ เชื่อถือได้ ประหยัดค่าใช้จ่าย และยังมีคามมุ่งมั่นในการนำเสนอ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถสนับสนุนโซลูชันด้านไอที ที่ตรงตามแผนและใช้ประโยชน์สูงสุดจากงบประมาณที่ลูกค้ามี รวมทั้งตรงตามความต้องการด้านเทคโนโลยีหรือเหนือกว่า ขีดความสามารถของบริษัท เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่เข้มข้นกว่า 20 ปี ในการนำเสนอโครงการด้านไอทีที่ซับซ้อนให้แก่ทุกภาคอุตสาหกรรมในทุกระดับองค์กร ซึ่งประสิทธิภาพหรือคุณภาพของงานนั้น สามารถเชื่อมั่นและมั่นใจได้ด้วยบริการครอบคลุมตลอดเวลา 24 ชั่วโมง จากศูนย์บริการ 23 แห่งทั่วประเทศ โดยสนับสนุนในทุกความต้องการทางด้านไอทีในทุกพื้นที่ของประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทยังได้ให้ความสำคัญด้านบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ

ที่สุด การประกอบธุรกิจในเชิงเทคโนโลยีระดับสูงนั้นต้องการทีมงานและหัวหน้าโครงการที่มีความรู้ความสามารถและมุ่งมั่นเป็นอย่างสูงที่จะนำเสนอบริการในเชิงคุณค่าแก่ลูกค้า และด้วยการสร้างทีมงานที่เพียบพร้อมไปด้วยความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และประสบการณ์งานที่ลูกค้ารับรอง ทั้งหมดนี้จะช่วยประกันว่าบริษัทจะสามารถนำเสนอบริการเทคโนโลยีที่ครบถ้วน พร้อมด้วยความเข้าใจเชิงธุรกิจซึ่งช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย และสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันในตลาด คุณค่าที่บริษัทนำเสนอนี้ได้แสดงถึงหลักคิดที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่ผ่านมาของบริษัทและจะคงมุ่งมั่นพยายามที่จะนำเสนอบริการระดับคุณภาพ พร้อมด้วยเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความท้าทายในธุรกิจต่างๆ ตลอดจน โซลูชันต่างๆ ที่ช่วยให้ลูกค้าของบริษัทได้ก้าวต่อไป บนเส้นทางแห่งความสำเร็จร่วมกัน

ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า (2558) ประเทศไทยก็จะเข้าเป็นส่วนหนึ่งของ AEC (Asean Economic Community) ทำให้ภาคส่วนต่างๆต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมไปสู่ AEC ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานถือเป็นหัวใจสำคัญในอันที่จะนำพาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าหรือถดถอย จึงจำเป็นอย่างเร่งด่วนที่จะต้องทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ทราบถึงวิธีการในด้านต่างๆที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงยิ่งขึ้น เทคโนโลยีก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ภาคส่วนต่างๆจะต้องทำการปรับเพื่อให้ทันสมัยจึงทำให้ตลาดทางด้านเทคโนโลยีขยายตัวเพิ่มขึ้น บริษัทใหม่ๆเกิดขึ้นอย่างมากมาย สิ่งหนึ่งที่ตามมาก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพทางด้านเทคโนโลยีขาดแคลน บริษัทที่ประสบปัญหานี้เช่นเดียวกัน การขยายตัวในด้านต่างๆก็ต้องการบุคลากรเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังต้องรักษาบุคลากรเดิมให้ยังคงทำงานกับบริษัทต่อไปอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

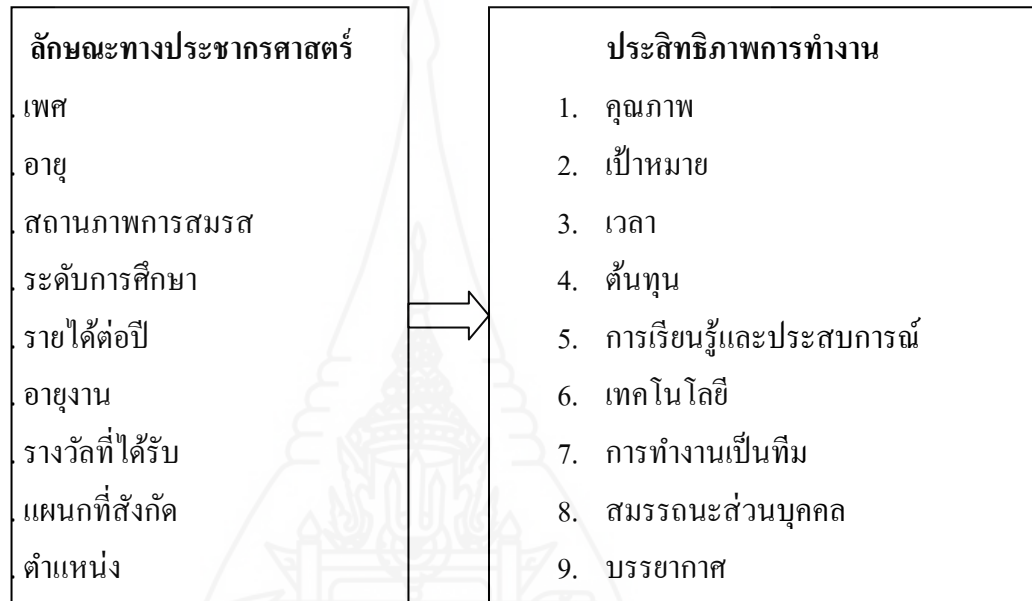
- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด
- 2.2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบความคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

5. ประเภทของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ใช้รูปแบบการศึกษาปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลโดยตรง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ข้อมูลที่ได้จะเก็บรวบรวมจากพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด โดยวิธีการใช้แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด

6. ประเด็นปัญหาที่ศึกษา

- 6.1 ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลเป็นอย่างไร
- 6.2 มีความแตกต่างกันในความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่

7. ขอบเขตการวิจัย

- 7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด
- 7.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด จำนวน 191 ราย
 - กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาข้อมูลจากพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด จำนวน 129 ราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
- 7.3 ขอบเขตด้านตัวแปร
 - ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด และ รางวัลที่ได้รับ
 - ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ได้แก่ คุณภาพ เป้าหมาย เวลา ต้นทุน การเรียนรู้และประสบการณ์ เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม สมรรถนะส่วนบุคคล และบรรยากาศ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ปรากฏว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

วิทยา ค่านรารงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2534) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มี

สันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ระพี แก้วเจริญ และทศยา สุวรรณชฎ (2510) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึง คำว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และเป็นประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

จากการให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพของบุคคลดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้หลายท่าน ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต) (2543) ได้กล่าวถึง การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะ ก็ยังนึกไม่ชัดว่าคำว่า ประสิทธิภาพ นี้จะแปลว่าอะไรดี คำว่า ประสิทธิภาพ ก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ไม่ใช่เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้ คือเอารูปศัพท์มาประกอบกัน คำว่า สิทฺธิ ก็แปลว่าความสำเร็จ ถ้าเติม‘ป’ เข้าไปข้างหน้าก็เป็น ‘ปฺลิตฺธิ’ แปลว่าความสำเร็จทั่วแล้วก็มีภาพ หรือภาวะเข้าไป ภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างใดอะไรทำนองนี้ แต่นี่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเอง ความเป็นจริง ความหมายที่ว่าๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อ่านมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้ คือ เรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน จึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพนี้ไปถึงพระพุทธเจ้า พูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก็ต้องแสดงให้เห็นว่า

พระพุทธเจ้าท่าน ทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว คำสั่งสอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่า พระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อน หรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) (ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้(Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการ อีกทั้งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

Robert E. Kelly อ้างใน เบญจมาภรณ์ อิศรเดช (2549) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพตนเอง ว่า ผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝน ทำให้พวกเขามีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น คิดได้และแนะนำกลยุทธ์ 9 ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่

- 1) การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) โดยการที่ริเริ่มในสิ่งทีนอกเหนือจากงานประจำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักของบริษัท โดยต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและยังคงมีความเสี่ยงอยู่บ้าง

2) เครือข่าย (Networking) คือ การใช้เครือข่ายในการเพิ่มผลผลิต เพื่อช่วยให้งานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉลี่ยแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่แน่นอนแล้วจึงสั่งให้ดำเนินการ ซึ่งการปฏิบัติงานแบบนี้จะไม่ประสบผลเลยถ้าไม่มีระบบเครือข่าย

3) การจัดการตนเอง (Self-management) ต้องคาดการณ์ล่วงหน้าและเป็นผู้ลงมือปฏิบัติการทันทีมากกว่าที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้น เนื่องจากต้องการมองภาพรวมเพื่อวางแผนการชีวิตในการทำงาน ดังนั้นพวกเขาต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดี และต้องรู้ว่าจะทำงานให้ดีที่สุดได้อย่างไร

4) ทักษะ (Perspective) โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเชื่อในทักษะและมุมมองของตนเอง แต่ผู้ที่เป็นมืออาชีพจะคำนึงถึงแนวคิดของผู้อื่นด้วย เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่แข่งซึ่งจะช่วยให้มีมุมมองที่หลากหลายในการหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

5) การเป็นผู้ตาม (Followership) ไม่เพียงแต่รู้จักการทำตัวให้เด่น แต่ยังรู้จักวิธีการช่วยเหลือคนอื่นด้วย คือสามารถเป็นผู้นำได้ดีเท่ากับการเป็นผู้ตาม

6) การเป็นผู้นำ (Leadership) ซึ่งในที่นี้หมายถึง การเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่น และการนำส่วนที่ดีที่สุดออกมา ในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้ มีความมุ่งมั่นในการทำงานต่างๆ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น รวมทั้งให้ความสำคัญกับความต้องการของทีมงาน

7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกเขาเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความแตกต่างได้ และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ดังนั้น พวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ

8) ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) โดยเฉลี่ยทุกคนมักคิดว่าการทำงานเป็นเรื่องสกปรก จึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในทำงานแต่จะเรียนรู้การจัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

9) การนำเสนอ (Show and Tell) การประชุมมีทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใด และต้องมีความใส่ใจในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสาร

Super อังใน ปริญญาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึง พื้นฐานทฤษฎีการพัฒนาการทางอาชีพ (Theory of Vocational Development) ไว้ 9 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถ ความสนใจและบุคลิกภาพ
- 2) ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคน ทำให้เขาเหมาะสมกับอาชีพต่างกันออกไป

3) ในงานแต่ละอาชีพ แม้ต้องการบุคคลที่มีลักษณะบางอย่างก็ตามแต่ก็มีความกว้างมากพอที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพใกล้เคียงสามารถประกอบอาชีพอื่นได้ เช่นกัน

4) ความพึงพอใจของบุคคล ความสามารถ สถานการณ์ที่เขาดำรงชีวิตอยู่ตลอดจนกระทั่งความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและประสบการณ์ ทำให้การตัดสินใจเลือกอาชีพของบุคคลอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ

5) ชีวิตเป็นกระบวนการไม่หยุดนิ่ง

6) องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อแบบแผนทางอาชีพของบุคคล คือ ระดับสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ ความสามารถทางด้านสติปัญญา ลักษณะของบุคลิกภาพและโอกาสที่เขาจะ得以ประสบการณ์ทางอาชีพต่างๆ

7) การพัฒนาทางอาชีพ เป็นการพัฒนาทางจิตใจ และร่างกายผสมไปกับกระบวนการแสดงออกของความคิดรวบยอดของบุคคล

8) การเข้าสู่อาชีพของบุคคลมักจะถูกกำหนดโดยกระบวนการประนีประนอมระหว่างตัวบุคคลกับตัวแปรทางสังคม เช่น ระหว่างสภาพที่มีอยู่กับสภาพความเป็นจริง

9) ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ

ก) ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพ และค่านิยมของเขามีโอกาสได้แสดงออกมากน้อยเพียงใดในงานที่ทำ

ข) ประสบการณ์ที่เขาได้รับจากการทำงาน สอดคล้องกับภาพพจน์ของตัวเองที่ต้งขึ้นมากน้อยเพียงใด

Harrington Emerson (1931) ได้กล่าวถึงหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญดังนี้

1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง

2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ

(Record)เป็นหลักฐาน

7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

M. Hammer & J. Champy (1994) ได้กล่าวถึงกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของทฤษฎีทั้งสามด้าน เช่น จากแนวคิดกระบวนการหรือปรับกระบวนการทางธุรกิจ หรือที่เรียกว่า Reengineering นั้น เป็นการมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนต้องลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์) ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นให้น้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น (ทฤษฎีระบบ) รวมถึงการนำหลักการทางจิตวิทยาเข้ามาใช้ในระหว่างการทำ Reengineering (ทฤษฎีจิตวิทยา)

สำหรับทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย

1) ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรที่จำกัด : Scarce Resource Theory ทฤษฎีนี้กล่าวถึงข้อจำกัดของการใช้ทรัพยากร ทั้งที่เป็นงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เวลา และอื่นๆ พบว่าโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดขึ้น อาจเผชิญปัญหาการมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องตัดสินใจเลือกทรัพยากรอื่นมาใช้ทดแทน โดยคาดการณ์ถึงทรัพยากรที่ถูกใช้กับผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน หรือพิจารณาถึงค่า ROI : Return on Investment ว่า การเลือกใช้ทรัพยากรนั้น จะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่

2) ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน : Sustainable Resource Theory ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นผลตอบแทนที่ได้รับ มองเป้าหมายระยะยาวมากกว่าระยะสั้น ดังนั้นการลงทุนที่เกิดขึ้นจึงต้องคำนึงถึงข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Advantage) โดยนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น และต้องมองไกลถึงการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งภายนอกในระยะยาว

3) ทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุน หรือทุนมนุษย์ : Human Capital Theory ทฤษฎีทุนมนุษย์ เป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์ที่ถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากพนักงาน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบของการฝึกอบรมและการศึกษา เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน (Cost-effectiveness Analysis) ทฤษฎีนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น กับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยซึ่งเมื่อผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับย่อมเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน เพราะผลผลิตของ

พนักงานที่สูงขึ้น จะนำไปสู่ผลผลิตและผลประกอบขององค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ทฤษฎีทุนมนุษย์ จึงเป็นการวิเคราะห์จากแนวคิดของต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost-benefit Analysis) และวิเคราะห์บนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน (ROI : Return on Investment) ซึ่งกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าของมนุษย์ที่เป็นพนักงานในองค์กร โดยเรียนรู้ผ่านการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาต่างๆ นำไปสู่ผลลัพธ์หรือผลผลิตที่องค์กรต้องการ

จากทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพ เริ่มจากการพัฒนาในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการผลิต ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรต่างๆ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 คุณภาพ

ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ ถูกกำหนดขึ้นตามการใช้งานหรือตามความคาดหวังของผู้กำหนด เช่น มีความเหมาะสมกับการใช้งาน มีความทนทาน ให้ผลตอบแทนสูงสุด บริการดีและประทับใจ หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งใจไว้ เป็นต้น

คุณภาพแบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. คุณภาพตามหน้าที่ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน ความเหมาะสมในการใช้งาน ความทนทาน เช่น พัดลมเครื่องนี้มีมอเตอร์ที่สามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่องถึง 24 ชั่วโมง

2. คุณภาพตามลักษณะภายนอก หมายถึง รูปร่างสวยงาม สี สันสดใส เรียบร้อย เหมาะกับการใช้งาน โครงสร้างแข็งแรง ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มักเน้นคุณภาพภายนอก โดยเน้นที่สี สันสดใส หรือรูปลักษณ์ให้โดดเด่นเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อ

3. คุณภาพในการบริการ หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการหรือมาซื้อสินค้า

ดังนั้น คุณภาพหมายถึง คุณสมบัติและลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แสดงให้เห็นว่ามีความสามารถที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ตรงตามต้องการที่ได้ระบุหรือแสดงเป็นนัยไว้

ในอดีตคุณภาพมักจะถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการของผู้ผลิต แต่ปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในตลาด มีมาก หากคุณภาพไม่ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการ การผลิตสินค้าและบริการก็อาจจะต้องล้มเลิกกิจการไป ดังที่ได้เกิดขึ้นมาในปัจจุบัน

สินค้าบางประเภทแข่งขันกันที่คุณภาพ บางประเภทแข่งขันกันที่ราคา แต่บางประเภทแข่งขันกันที่ความแปลกใหม่ ดังนั้น การผลิตหรือให้บริการใดๆ จะต้องมีการศึกษาสภาพตลาดอย่างรอบคอบเพื่อกำหนดคุณภาพ

ขั้นตอนการกำหนดคุณภาพ

การกำหนดคุณภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการกำหนดคุณภาพไม่ได้กำหนดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มคน หรือสถาบันเท่านั้น แต่การกำหนดคุณภาพต้องคำนึงถึงคนหลายกลุ่มหลายสถาบัน

การกำหนดคุณภาพสินค้าและบริการ มีขั้นตอนดำเนินการ 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การศึกษาความต้องการของผู้ใช้สินค้าและบริการ อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมผู้ซื้อหรือผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย
2. การออกแบบผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการที่ศึกษามาอย่างจริงจัง
3. จัดระบบการผลิตและควบคุมระบบการผลิตให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพการศึกษาความต้องการคุณภาพสินค้าและบริการ เป็นเรื่องสำคัญและเป็นเรื่องแรกของการวางแผนดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม หรือกิจการใดๆ วิธีการศึกษาขึ้นอยู่กับเป้าหมายคือ ลูกค้า ลูกค้าของเรา คือกลุ่มใด เช่น วัยใด เพศใด ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

ตลาด หรือคู่แข่งทางการค้าก็เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึง เพราะหากคุณภาพของสินค้าหรือบริการของเราต่ำกว่าคู่แข่ง โอกาสความสำเร็จของเราก็ย่อมมีน้อยลง

การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นเรื่องที่คุณประกอบการมักจะละเลย เพราะมั่นใจในคุณภาพสินค้าเดิมหรือคิดว่าเป็นเรื่องยาก ต้องใช้นักวิชาการชั้นสูงหรือผู้เชี่ยวชาญ ทำให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้น การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ยังต้องปรับระบบการผลิตด้วย ทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกว่าย่างยวบยาก แต่การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นเรื่องจำเป็น เพราะถ้าหากเราไม่พัฒนา การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการไม่ใช่เรื่องยุ่งยาก แต่อย่างไรก็ตาม เราจำเป็นต้องนำผลการศึกษาความต้องการของผู้ซื้อ ผู้ใช้ มาเป็นหลักการ แล้วหาแนวทางตอบสนองความต้องการ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลงานใหม่ ก็จะเกิดขึ้น เช่นการปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้สามารถกรองฝุ่นละอองได้ ต่อมาก็พัฒนาสู่การเป็นเครื่องปรับอากาศที่มีการฟอกอากาศด้วยประจุไฟฟ้า เป็นต้น

ระบบการผลิตและการควบคุมระบบการผลิต เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ความสำคัญของคุณภาพ

คุณภาพ เป็นความต้องการของผู้ซื้อและผู้ให้บริการเท่านั้น หรือคุณภาพมีความสำคัญ ทั้งต่อบุคคล องค์กร และประเทศ

1. ความสำคัญของคุณภาพต่อบุคคล

บุคคลคือ ผู้ผลิตหรือผู้บริการคุณภาพจึงเกิดขึ้นที่ระดับบุคคลก่อน หากบุคคลใด สามารถผลิตหรือให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการหรือตรงกับข้อกำหนด บุคคลนั้นย่อม ได้ชื่อว่า "บุคคลคุณภาพ" เราเห็นตัวอย่างบุคคลคุณภาพมากมาย ที่ได้รับการยกย่อง เนื่องจาก สามารถสร้างผลงานคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลทุกคน ทุกคนจึงควรมุ่งมั่นสร้างผลงานคุณภาพ

2. ความสำคัญของคุณภาพต่อองค์กร

องค์กรทุกองค์กรมีเป้าหมายสร้างสรรค์ผลงานคุณภาพให้เป็นที่ต้องการของลูกค้า หุ้นส่วน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือผลกำไรสูงสุด แต่ปัจจุบันทุกองค์กรยัง ต้องคำนึงระบบการแข่งขันในตลาดการค้า เมื่อประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การการค้า เสรี (World Trade Organization :WTO) ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางด้านการค้า มากขึ้น ทั้งภายในประเทศและการค้าระหว่างโลก

ในระบบการค้าเสรีเกิดระบบการแข่งขันด้วยการค้าแทนกำแพงภาษีในอดีตได้แก่ ข้อกำหนดมาตรฐานสินค้า มาตรฐาน ระบบบริหาร มาตรฐานสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานด้าน แรงงานและความปลอดภัย ดังนั้นคุณภาพขององค์กรจึงเป็นคุณภาพ โดยรวมทั้งตั้งแต่ผลิตภัณฑ์จนถึง ระบบบริหารขององค์กร

คุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะทำให้องค์กรมีความมั่นคงในการ ดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

3. ความสำคัญของคุณภาพต่อประเทศ

คุณภาพของคน คุณภาพของสินค้า และคุณภาพของการบริการ คือ ภาพพจน์ และความเชื่อมั่นที่ นานาประเทศให้การยอมรับและนับถือ เช่น ข้าวหอมมะลิ เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องหนัง เป็นต้น คุณภาพ ต้นทุน การส่งมอบ

คุณภาพ คือ ความต้องการ ข้อกำหนด ความคาดหวัง หรือสิ่งที่ลูกค้าต้องการจาก ผลิตภัณฑ์หรืองานบริการ

การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพคือ เทคนิคในเชิงปฏิบัติการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ที่จัดทำ หรือนำมาใช้เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพ ซึ่งอาจจะเป็นผลิตภัณฑ์หรือการบริการก็ได้

QC : Quality Control หรือการควบคุมคุณภาพในภาคการผลิต (โรงงานอุตสาหกรรม) จะเน้นกระบวนการตรวจสอบและคัดแยกของดีกับของเสียออกจากกัน เพื่อให้เกิดหลักประกันว่าสินค้าผ่านการตรวจสอบแล้วมีคุณภาพตามข้อกำหนด

การควบคุมคุณภาพในที่นี้ หมายถึง การควบคุมกระบวนการผลิตและการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลผลิต / งานบริการที่มีคุณภาพ ดังแผนภูมิ

Input ----> Process ----> Output

วัตถุดิบ กระบวนการ ผลผลิต

การควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ

1. คุณภาพการทำงาน หรือประสิทธิภาพของคนงาน
2. คุณภาพของเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือเทคโนโลยี
3. คุณภาพของระบบบริหารงาน

การควบคุมคุณภาพมีเป้าหมายสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. ลดการสูญเสียวัตถุดิบ / ผลผลิต
2. ลดการสูญเสียเวลาการทำงาน

เมื่อเราสามารถลดการสูญเสียวัตถุดิบและผลผลิต ลดเวลาการทำงาน เราก็สามารถลดต้นทุนได้ ขณะเดียวกันเราก็ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

1.2 เป้าหมาย

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ให้ความหมายของคำว่า เป้าหมาย หมายถึง สิ่งที่จะทำให้สำเร็จในแต่ละงาน อยู่ในกรอบของการตั้งความปรารถนาภาระหน้าที่ และความมุ่งหมายที่สถาบันกำหนดขึ้น

ความสำคัญของเป้าหมาย

การทำงานในองค์กร นอกเหนือจากการทำงานในหน้าที่การงานตามปกติแล้ว จะมีการส่งข้อมูลที่ได้รับในระหว่างการปฏิบัติงานขึ้นสู่ผู้บริหารระดับบน ทั้งในลักษณะข้อมูลข่าวสาร ปัญหา ผลการปฏิบัติงาน รายงาน และข้อเสนอแนะ ในขณะที่เดียวกันก็จะมีการส่งข้อมูลจากผู้บริหารระดับบนสู่ผู้บริหารระดับล่างเป็นทอดๆ โดยผู้บริหารกลางจะแปลงความมุ่งหมาย (Goal) และนโยบายที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงให้เป็นวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ ส่วนผู้บริหารระดับล่างก็จะแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับกลางให้เป็นเป้าหมายและการปฏิบัติ

ความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย จึงเป็นความต้องการที่ผู้บริหารแต่ละระดับ แสดงออกมาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติให้บรรลุผล เป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้กับการปฏิบัติมากที่สุด

จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นสิ่งที่เข้าไปสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ การวางแผน การดำเนินการ การติดตามประเมินผล การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัล หากไม่มีเป้าหมาย สิ่งที กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดก็ไม่สามารถทำให้เกิดมีขึ้นได้

ในการกำหนดเป้าหมาย ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติทั้งหลายควรจะได้หารือ กัน ไม่ใช่กำหนดขึ้นมาจากผู้บังคับบัญชาแต่เพียงผู้เดียว การกำหนดเป้าหมายร่วมกันจะทำให้เกิด ความมั่นใจมากขึ้นว่าผู้ปฏิบัติเข้าใจในรายละเอียด เห็นความสำคัญของเป้าหมาย และสามารถ ปฏิบัติได้ สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการกำหนดเป้าหมาย คือ ผู้บังคับบัญชาต้องเข้าใจในตัว ผู้ใต้บังคับบัญชา คือรู้ว่าเขาเหล่านั้นมีลักษณะนิสัยและพฤติกรรมทั้งการทำงานและส่วนตัวเป็น อย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดสิ่งจูงใจที่เหมาะสม นอกจากนั้น การเข้าใจในตัว ผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยให้ทราบว่าเขาเหล่านั้นยังขาดความรู้หรือทักษะในเรื่องอะไร จะได้สอน หรือให้การฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการใช้ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

ลักษณะเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ

เป้าหมายที่ดีและนำไปใช้ปฏิบัติให้เกิดผลได้ ต้องเป็นเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติเห็นว่ามี ความสำคัญ มีความชัดเจนไม่ต้องการการตีความ มีลักษณะชี้ชัดเจาะจงลงไปว่าต้องการอะไร เท่าไร เมื่อไร เป้าหมายจะต้องสามารถวัดได้โดยมีตัวชี้วัดที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับเป้าหมายและสอดคล้อง กับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่สำคัญคือ เป้าหมายจะต้องเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ มีความ ทำท่ายโดยมีเป้าหมายไม่ต่ำเกินไป และเมื่อทำได้สำเร็จตามนั้นแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร รางวัลดังกล่าวควรสัมพันธ์กับเป้าหมายอย่างสมเหตุสมผล ไม่มากไปหรือน้อยไป

ในการแปลงเป้าหมายให้กลายเป็นการปฏิบัตินั้น ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดภาระกิจซึ่ง ควรนำมาหารือกับผู้ปฏิบัติเพื่อร่วมกันกำหนดเป้าหมายให้มีคุณสมบัติตามที่กล่าวถึงในวรรคต้น เมื่อได้เป้าหมายร่วมกันแล้วจึงแตกเป้าหมายนั้นออกเป็นงาน งานบางงานอาจมอบหมายไม่ได้ซึ่ง ผู้บริหารก็ควรเป็นผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง แต่งานส่วนใหญ่จะเป็นงานที่มอบหมายได้ซึ่งอาจมอบให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใดคนหนึ่งไปปฏิบัติ หรืออาจตั้งเป็นทีมงานเพื่อร่วมกันทำให้สำเร็จ เมื่อกำหนด งานได้แล้ว ผู้รับไปปฏิบัติจะต้องวางแผนการดำเนินงานว่ามีขั้นตอนการทำงานอย่างไร ต้องใช้ ทรัพยากรอะไรบ้าง โดยปกติแล้วถ้าพูดถึงทรัพยากร เรามักจะหมายถึง 4M ได้แก่ คน (man) เงิน (money) เครื่องมือ (machine) การจัดการ (management) แต่ผมคิดว่ามีอีก 2 สิ่งที่สำคัญที่ไม่ค่อยมี คนพูดถึงแต่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ เวลาที่จะใช้ และความรู้ที่จำเป็น หลังจากที่ได้วางแผน และกำหนดทรัพยากรแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการลงมือปฏิบัติ ในขั้นนี้เป็นหน้าที่ของผู้นำที่จะต้องสร้าง แรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติหรือทีมงาน การดำเนินงานจึงจะสำเร็จตามเป้าหมายได้โดยสมบูรณ์

เป้าหมาย หมายถึง การกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคต ซึ่งองค์การจะต้องพยายามให้เกิดขึ้น หรือหมายถึง เป็นการกำหนดภารกิจของธุรกิจในรูปแบบของผลลัพธ์สำคัญที่ต้องการ เป้าหมายมีความเฉพาะเจาะจงน้อยกว่าวัตถุประสงค์(Objectives) วัตถุประสงค์จะกำหนดขึ้น หลังจากกำหนดเป้าหมายแล้ว เป้าหมายเชิงกลยุทธ์จะช่วยผู้บริหารให้คิดเกี่ยวกับสิ่งซึ่งธุรกิจต้องบรรลุผล เป้าหมายโดยทั่วไปเป็นปรัชญาของอุดมการณ์

ตัวอย่างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

-เพื่อบรรลุกำไรที่พอเพียงด้วยการเงินของบริษัท มีความเจริญเติบโตด้านการเงิน และจัดหาทรัพยากรที่ต้องการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

-เพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสูงสุดและค่านิยมที่มีคุณค่าทางลูกค้าสูงสุด โดยยึดหลักความเชื่อมั่น ความยากักดี ความซื่อสัตย์

-เพื่อมีส่วนร่วมในความสนใจโดยถือเกณฑ์เทคโนโลยี ลูกค้านำเสนอโอกาสซึ่งทำให้เกิดการเจริญเติบโตที่ต่อเนื่องและสามารถที่จะให้ผลกำไรที่ต้องการได้

1.3 เวลา

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ให้คำนิยามของเวลาว่า เวลา เป็นหนึ่งในปริมาณพื้นฐานซึ่งมีอยู่หน่วยวัด ปริมาณมูลฐานเหล่านี้ไม่สามารถถูกนิยามได้จากปริมาณอื่น ๆ ด้วยเพราะความเป็นพื้นฐานที่สุดของปริมาณต่าง ๆ ที่เรารู้ เพราะฉะนั้น เราจึงต้องวัดปริมาณเหล่านี้แทนการนิยาม ในอดีตประมาณ 2000 ปี ก่อนคริสตกาล อารยธรรมสุเมเรียนได้ใช้ระบบเลขฐานหกสิบ (sexagesimal) เป็นหลักในการวัดเวลาในบางปริมาณ เช่น 60 วินาที เท่ากับ 1 นาที และ 60 นาที เท่ากับ 1 ชั่วโมง ทว่าบางปริมาณก็ยึดเลข 12 และ 24 เป็นหลัก คือชั่วโมง ซึ่ง 12 ชั่วโมง เท่ากับ 1 กลางวัน (โดยประมาณ) และ 1 กลางคืน (โดยประมาณ) และ 24 ชั่วโมง เท่ากับ 1 วัน ซึ่งเราก็ได้ใช้ระบบที่ชาวสุเมเรียนคิดไว้มาจนถึงปัจจุบันนี้

ในอดีตมีการใช้นาฬิกาแดดซึ่งประกอบด้วยแท่งวัตถุรูปสามเหลี่ยม (gnomon) ซึ่งจะทำให้เกิดเงาบนขีดที่ขีดไว้บนแท่งของนาฬิกาแดด แต่นาฬิกาแดดต้องอาศัยการปรับเทียบกับละติจูดจึงจะสามารถบอกเวลาที่ถูกต้องได้ถูกต้อง นักเขียนในอดีตนามว่า ไกอูลัส ไพลินิอุส เซกันคูลัส (Gaius Plinius Secundus) ชาวอิตาลี บันทึกว่านาฬิกาแดดเรือนแรกในกรุงโรมถูกปล้นมาจากเมืองกาตานิเย (Catania) ที่เกาะซิซิลี (Sicily) ทางตอนใต้ของอิตาลี เมื่อ 264 ปี ก่อนคริสตกาล แต่ให้เวลาไม่ถูกต้อง จนกระทั่งมีการปรับเทียบกับละติจูดของกรุงโรมเมื่อ 164 ปี ก่อนคริสตกาล จากนั้น จึงมีการยึดเวลาที่เที่ยงตรง คือเวลาที่เงาของนาฬิกาแดดสั้นที่สุดเป็นเวลาเปิดศาลสถิตย์ยุติธรรมในกรุงโรม

เครื่องมือวัดเวลาอีกชนิดหนึ่งที่แม่นยำก็คือ นาฬิกาน้ำ ซึ่งคิดค้นครั้งแรกในอียิปต์ ต่อมาก็เป็นที่แพร่หลายเนื่องจากสามารถใช้วัดเวลาในตอนกลางคืนได้ ทว่าต้องมียามรักษาเวลาคอย เติมน้ำมิให้พร่องอยู่เสมอ กล่าวกันว่า เพลโต ได้ประดิษฐ์นาฬิกาสำหรับปลุکنักเรียนของเขาให้ ตื่นขึ้น โดยอาศัยหลักการเติมน้ำลงในภาชนะทรงกระบอก โดยในภาชนะนั้นจะมีภาชนะใส่ลูก ตะกั่วหลาย ๆ ลูก ซึ่งถ้าน้ำมีมากจนล้น ลูกตะกั่วก็จะตกลงใส่ถาดทองแดง เกิดเสียงดังขึ้น

เครื่องมือวัดเวลาอีกชนิดหนึ่งคือ นาฬิกาทราย นิยมใช้ในการสำรวจเป็นระยะทางไกล ๆ เพราะพกพาง่าย ไม่คลาดเคลื่อน เฟอร์ดินันด์ มาเจลลัน นักสำรวจชาวโปรตุเกส ได้ใช้นาฬิกา ชนิดนี้ในการสำรวจของเขามาแล้ว รูป หรือเทียน สามารถที่จะใช้เป็นนาฬิกาได้ โดยเฉพาะก่อนที่ จะมีนาฬิกาที่มีกลไกที่ชัดเจนดังเช่นในปัจจุบัน

ในปัจจุบัน เราใช้นาฬิกาแบบมีกลไก ซึ่งก็สามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใช้ไฟฟ้า สปริง หรือลูกตุ้ม ขับเคลื่อนเข็มนาฬิกาให้บอกเวลาได้ ทั้งนี้ยังต้องมีโคร โนมิเตอร์ (chronometer) สำหรับ ปรับเทียบเวลา โดยเฉพาะนาฬิกาข้อมือแบบใช้กลไก ในปัจจุบัน นาฬิกาที่แม่นยำที่สุดก็คือ นาฬิกา อะตอม ซึ่งใช้ปรับเทียบนาฬิกาชนิดอื่น ๆ และรักษาเวลามาตรฐาน ด้วย ความ ก้าว หน้า ทาง เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ปัจจุบันเราสามารถชำระระบบชี้ตำแหน่งบนผิวโลก (global positioning system) ร่วมกับ โพรโทคอลเวลาเครือข่าย (network time protocol) เพื่อช่วยให้การรักษาเวลาทั่วโลกเป็นไปในทางเดียวกัน

ความหมายของเวลาและการบริหารเวลา

สุขใจ น้ำมุด (2536) กล่าวว่าเวลาเป็นสิ่งที่สามารถใช้ให้เกิดเป็นเงินเป็นทองได้ คุณค่าของเวลาจึงขึ้นอยู่กับ การรู้จักใช้ ให้เกิด ประโยชน์

วิรัตน์ บัวขาว (2537) กล่าวว่า ทรัพยากรเวลาเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เมื่อหมดไปไม่สามารถ ที่จะสร้างขึ้นใหม่ เพื่อทดแทนได้ ผู้ที่ประสบ ความสำเร็จ ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้ เวลา

วิมาน จิวเจียม (2539) ได้ให้ ความหมายของเวลาว่า เวลาเป็น ทรัพยากรธรรมชาติ ที่ มนุษย์ ได้รับมาเท่าเทียมกันสำหรับใช้ในการ ทำงาน มีหน่วยเวลานับเป็น นาทีวัน ชั่วโมง สัปดาห์ เดือน ปี ยกเว้นช่วงอายุขัย ซึ่งจะ ไม่เท่ากันเวลา เป็นทรัพยากรที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ เวลาเป็น ทรัพยากร ที่สะสมไม่ได้ เวลาเป็นทรัพยากรที่อนุรักษ์ไม่ได้ เวลาเป็นทรัพยากรที่หายיםเช่นเดียวกับ เงินหรือวัสดุไม่ได้ และเกี่ยวกับการบริหารเวลา

เฉลิม สุขคะสมบัติ (2527) อธิบายว่า การบริหารเวลาหมายถึงวิธีการดำเนินการโดยใช้ เวลา ปฏิบัติงานให้ได้ผลตรงตาม เป้าหมายมากที่สุด ใ้รู้ถึงวิธีการทำงานโดยละเอียด รวมทั้งปัจจัย ที่ เกี่ยวข้องกับงานด้วย เพื่อประโยชน์นำมาใช้ การวางแผน การปฏิบัติงาน

จิรวัดน์ วีรังกร (2540) ได้กล่าวถึง คำว่า“การบริหารเวลา” ว่ามักใช้กับผู้บริหาร เพราะผู้บริหารมีหน้าที่ใน การรับผิดชอบปฏิบัติงานมาก จึงต้องมีการจัดสรรเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและ ท้นเวลา แต่นักศึกษาสามารถ ประยุกต์เทคนิคทางการบริหารเวลามาใช้ประโยชน์ต่อการเล่าเรียน

Smith; & Smith.(1990) ให้ความหมายว่า การบริหารเวลา หมายถึง การที่ตนเองบริหารการใช้เวลา ซึ่งจะช่วยให้สามารถใช้เวลา ได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์ ลดความเครียด จาก การเรียน และยังเป็น การวางแผนกำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตของนักศึกษาอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการบริหารเวลา

Hochheiser (1998) อังใน (วิภาพร สิทธิศาสตร์.(2542) กล่าวว่า การบริหารเวลาไม่ใช่เพียงความคิด แต่เป็นทั้ง ความคิด การคิดและการกระทำว่า จะดำเนินการอย่างไร เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในเวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Martin (1998) อังใน (วิภาพร สิทธิศาสตร์. (2542) ได้อธิบายถึงความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารเวลาว่า เป็นสิ่งที่คนจำเป็นต้องนึกถึง เพราะไม่เช่นนั้น เวลาจะผ่านไปอย่างไรประโยชน์ โดยที่ไม่สามารถทำ อะไรได้เลย ซึ่งในความเป็นจริง เพียง แค่คิดก็จะสามารถบริหารตนเองได้ การบริหารตนเอง อาจจะเป็น เรื่องของการทำงาน เรื่องส่วนตัว แนวทางในการทำงาน และการดำรงชีวิต การบริหารเวลาไม่ใช่การรีบเร่งในการทำงาน แต่เกี่ยวข้องกับ เวลา

สุขใจ น้ำผุด (2536) กล่าวว่า คนควรมี การบริหารเวลาโดยมีการจัดสรรเวลา ซึ่งพิจารณาจากเวลา 24 ชั่วโมง ในสัดส่วนที่เหมาะสม กับวัน อันจะก่อให้เกิด ประโยชน์ทั้ง ด้านอาชีพ การงาน สุขภาพ และอื่นๆ หรือโดยการจดบันทึกเพื่อให้เห็นว่า ได้ใช้เวลาคุ้มค่า การทำงานตาม จังหวะเวลา วางแผนให้สอดคล้อง กับจังหวะเวลา ทำงานตามแผนที่ วางไว้สอดคล้องกับเวลาที่มีอยู่ การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์เวลา ที่เว้นจากอาชีพ หรือการสร้าง สุขภาพย่อมเป็นเวลาว่าง ซึ่งแต่ละคนมีอิสระที่จะเลือกใช้ได้ตามความถนัดและความพอใจการใช้เวลา ให้เกิดประโยชน์ด้วย การทำงานอดิเรกเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการเก็บรวบรวมสะสมสิ่งต่างๆงาน ประดิษฐ์ การปลูกต้นไม้ การอ่านหนังสือ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพลิดเพลินความรู้และเป็นรายได้ อย่างดี

เสกสรรค์ มธุลาภรังสรรค์. (2541) ได้สรุปลักษณะสำคัญของเวลา ประการคือ

1. เพื่อช่วยให้ใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น ส่วนหนึ่งของการบริหารเวลาเป็นเรื่องของเทคนิค และทักษะ ซึ่งจะช่วยให้สลัด การเสียเวลาที่ไม่จำเป็นออกไป ทำให้ผู้ที่ฝึกฝนรู้สึกรู้สึกว่ามีเวลามากขึ้น และอยากทำ อะไรมากขึ้น

2. เพื่อให้มีเวลาให้กับคนสำคัญและสิ่งสำคัญมากขึ้นคนที่เป็นนักบริหารเวลามักจะไม่พลาดในการให้เวลากับคนสำคัญและสิ่งสำคัญ และจะต่อสู้เต็มที่รวมถึงเรียนรู้วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งเวลาที่จะอยู่กับสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตัวเอง

3. เพื่อรักษาความสมดุลในชีวิตทักษะการบริหารเวลาเป็นเสมือนผู้ช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกบทบาทที่ตนเองต้องรับผิดชอบ ทั้งเรื่อง ครอบครัว สังคมการเรียน สุขภาพ การเงินการ งาน ฯลฯ

4. เพื่อให้มีความสุขกับการใช้ชีวิต คนที่บริหารเวลาได้ดีจะรู้สึกว่าการใช้ชีวิตมีคุณค่า สิ่งเหล่านี้ นำไปสู่ความสบายใจและสุขใจ

5. เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายชีวิตที่ได้ตั้งไว้แน่นอนคนที่เป็นนักบริหารเวลา ย่อมเป็นคนที่ทำ อะไรอย่างมีเป้าหมาย และจะมุ่งมั่นจนกว่าถึง จุดหมาย ของตน เมื่อผสมกับทักษะและเทคนิคในการ บริหารเวลา โอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายก็ย่อมมากขึ้น การบริหารเวลาเป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์ต่อชีวิตเป็น อย่างยิ่ง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) กล่าวถึง การบริหารเวลาเวลาก็เหมือนชีวิต เมื่อใช้หมดแล้วก็หมดไป การบริหารเวลา ก็เท่ากับ การบริหารชีวิต และคนที่ต้องการประสบความสำเร็จ และ ความสุขในชีวิตย่อมหลีกเลี่ยง การบริหารชีวิตหรือ การบริหารเวลา ไปไม่ได้ การบริหารเวลา มีความจำเป็นสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การทำให้ชีวิตมีเป้าหมาย ในการตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารเวลาที่จุด กระตุ้น ให้ค้นหาเป้าหมายที่มีคุณค่าในชีวิต เป้าหมายนั้น จะกลับมากระตุ้นเราให้มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ บริหาร เวลาในชีวิตจนกว่าไปถึงจุดหมายปลายทางของเป้าหมาย

2. ทำให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ คนควรมีเป้าหมายและการที่จะประสบความสำเร็จได้ นั้น บุคคลผู้นั้นต้องทุ่มเท บากบั่นเพื่อไปให้ถึง เป้าหมาย สำหรับคนที่ตั้งใจไว้อย่างแท้จริงแล้วจะ ตระหนัก ถึงคุณค่าของเวลาทุกวินาทีพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะใช้เวลาทั้งหมด ที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดในการ ผลักดันชีวิตไปสู่เป้าหมาย โดยวางตารางเวลาใช้ชีวิตแต่ละวันว่า จะต้องทำ กิจกรรมใด ในช่วงใด และ แต่ละช่วงของชีวิต ทั้งในระยะสั้น ระยะยาวว่าจะต้องทำอะไร จะต้อง ฝึกฝน เรียนรู้เพื่อพัฒนาตน ในด้าน ไต่บ่างจึงจะเอื้อต่อการก้าวไปสู่ความสำเร็จ

3. ทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีความหมาย สามารถนำเวลาไปทำในสิ่งต่างๆที่มีประโยชน์ ต่อตนเองและผู้อื่น เช่นในการใช้การสร้างสรรค์ศิลปะ ที่จะช่วยจรจร โลงจิตใจของคนในสังคม อ่าน หนังสือแสวงหาความรู้ที่จะช่วยยกระดับปัญญาของตน ให้สูงขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในชีวิตและมี ส่วนช่วยพัฒนาสังคมให้ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ชีวิตมีคุณค่า และมีความหมายมากขึ้น

4. ทำให้ชีวิตสมดุลครบด้าน การที่รู้จักจังหวะของเวลาในการดำเนินชีวิตและมี การ จัดสรรเวลาในแต่ละด้าน ได้แก่ ครอบครัว หน้าที่การงาน มิตรภาพสังคม ชีวิตส่วนตัวและอื่นๆ ได้ อย่างสมดุลชีวิตก็สามารถที่จะประสบผลสำเร็จในทุกๆด้านได้อย่างภาคภูมิใจ

5. ทำให้ชีวิตมีความสุขความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งความพอใจในชีวิตเกิดจากการที่ ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆในชีวิต เช่นการเรียน การงานชีวิตครอบครัว ผลมาจากความมุ่งมั่น อดุสาหะ พากเพียรในการบริหารเวลา บริหารชีวิตอย่างตั้งใจ นอกจากนี้การบริหารเวลาที่ดี นำมา ซึ่งความสุข ความพึงพอใจในชีวิต เมื่อการจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอสำหรับการพักผ่อนประจำวัน การได้ใช้เวลากับ คนที่มีความหมายพิเศษ สุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ เนื่องจากมีเวลาออกกำลังกาย อย่างสม่ำเสมอ การเป็นเจ้าของจิตใจ ที่สดชื่นเนื่องจาก ไม่ต้องเคร่งเครียด กับเส้นตายของงาน และ การได้ไปพักผ่อน ตากอากาศ ฯลฯ

6. ทำให้ทำงานได้สำเร็จลุล่วงและได้รับความก้าวหน้าในชีวิตการบริหารเวลาคือการ บริหารชีวิต จะทำให้คนพัฒนาตนจาก ความบกพร่อง ต่างๆ ได้ หากเริ่มต้นตั้งเป้าหมายในชีวิตและ เรียนรู้ที่จะ จัดสรรเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆนั้น จะทำให้พบความสำเร็จ และความก้าวหน้าใน ชีวิต

บุญมาก พรหมพวย (2525) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการบริหารเวลามีการตอบแทนสิ่ง ต่างๆอีกมากมายให้ในชีวิต ซึ่งประเภทของการใช้เวลา แบ่งออกเป็น สำคัญและเร่งด่วน สำคัญแต่ ไม่เร่งด่วน เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ งานยุ่งการเสียเวลาเปล่า

เสกสรรค์ มธุลาภรังสรรค์ (2541) ให้ความคิดเห็นว่า เวลามีความสำคัญต่อทุกคน เพราะธรรมชาติของเวลา มีลักษณะพิเศษ คือเวลาเป็นทรัพยากรที่จำกัดใช้แล้วหมดไป เวลาไม่ สามารถซื้อเพิ่มได้ไม่ว่ารวยหรือจน เวลาไม่สามารถ เก็บเอาไว้ ใช้ได้ เวลาผ่านไปเรื่อยๆ ไม่หวน ย้อนกลับมาความสำคัญของการบริหารเวลาช่วยให้ ใช้ชีวิตได้ง่ายขึ้น รักษาความสมดุลในชีวิต มี ความสุขกับการใช้ชีวิตบรรลุตามเป้าหมาย

จิตต์ อินสว่าง (2549) ได้กล่าวว่าความจริงของ คนสามารถจัดการ กับการใช้เวลาของ ตนเองได้ ซึ่งเป็นการจัดการที่ชาญฉลาด ฉะนั้นการบริหารเวลา จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญมาก ซึ่ง จะต้องเข้ากับ รูปแบบการดำเนินชีวิตและสิ่งแวดล้อมด้วย

จากความหมายและความสำคัญของการบริหารเวลาดังที่กล่าวไว้ข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การบริหารเวลา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงให้ คนปรับตนเอง ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์รวมทั้งการ ที่ กำหนดเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ บุคคลรู้จักจัดสรร เวลา ในการทำกิจกรรมในแต่ละด้าน โดยการเรียนรู้จักวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิต และปฏิบัติ ภารกิจของตน โดยมีการจัดระบบ การใช้เวลา ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุดเพื่อให้งาน

สำเร็จลุล่วง มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถ จัดสรรเวลาได้อย่าง สมดุลเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตน ได้วางไว้ ซึ่งส่งผลต่อความก้าวหน้าในชีวิต

1.4 ต้นทุน

ความหมายของต้นทุน

ต้นทุนคือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการผลิตสินค้า หรือบริการ ต้นทุนจะเริ่มตั้งแต่ขั้นตอน การออกแบบผลิตภัณฑ์ การผลิต การทดสอบ การจัดเก็บ และการขนส่ง

ต้นทุนประกอบด้วย

1. ต้นทุนวัตถุดิบ คือค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบต่างๆ ในกระบวนการผลิต รวมทั้งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ
2. ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักร คือต้นทุนในการจัดหา จัดซื้อเครื่องจักร ต้นทุนการทำงาน ต้นทุนพลังงานที่ใช้กับเครื่องจักร และการดูแลรักษาเครื่องจักร
3. ต้นทุนแรงงาน คือ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้พนักงานที่มาทำงาน สวัสดิการของพนักงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

ความสำคัญของต้นทุน

ในการดำเนินการทางธุรกิจ สิ่งที่อยู่ประกอบการและพนักงานทุกคนที่อยู่ในองค์กร คาดหวังคือ กำไร เพราะกำไรจะนำไปใช้ในการลงทุนต่าง ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ทำงาน ปรับปรุงระบบการผลิต รวมทั้งเพิ่มสวัสดิการให้พนักงาน และปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งในสภาพปัจจุบันการจะได้มาซึ่งกำไรนั้นมีวิธีที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือการลดต้นทุน โดยจะต้องอาศัยความร่วมมือของคนในองค์กร และการลดต้นทุนนั้นจะต้องไม่กระทบต่อคุณภาพของสินค้า

การลดต้นทุนอย่างถูกวิธี

การลดต้นทุนอย่างถูกวิธี คือการลดต้นทุนที่ไม่กระทบต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และจะต้องไม่กระทบต่อองค์ประกอบอื่นๆ ในการลดต้นทุนนั้นจะต้องมีการลดต้นทุนอย่างถูกวิธี ดังนี้

1. การลดต้นทุนความสูญเสียต่างๆ และกำจัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป เช่น
 - 1) การผลิตมากเกินไป
 - 2) กระบวนการผลิตที่ขาดคุณภาพ เช่นการทำงานซ้ำซ้อน จัดลำดับงาน ไม่ถูกต้อง
 - 3) การผลิตของเสีย / การแก้ไขงาน
 - 4) การลดการสูญเสียด้านพลังงาน
 - 5) การรอคอย การว่างงาน ทำให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์

6) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น เช่นพนักงานใช้ท่าทางการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือเคลื่อนไหวโดยไม่จำเป็น

2. การประหยัดพลังงาน แรงงาน และทรัพยากร
3. การปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ

แนวทางการลดต้นทุน

แนวทางการลดต้นทุน มีวิธีการ ดังนี้

1. การลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ

1.1 ใช้หลักวิศวกรรมคุณค่าในการวิเคราะห์วัตถุดิบว่ามีความเหมาะสมกับการผลิต การใช้งานหรือไม่ สามารถนำวัตถุดิบอื่นมาทดแทนได้หรือไม่ แล้วจัดทำอย่างไรให้มีการสูญเสียในการผลิตให้น้อยที่สุด

1.2 จัดความสูญเสียของวัตถุดิบ เช่น เปลี่ยนวิธีการผลิตเพื่อให้อุณหภูมิสูญเสียลดลง หรือจัดกระบวนการจัดเก็บวัสดุคงคลังให้มีประสิทธิภาพ

2. ต้นทุนการทำงานของเครื่องจักร

2.1 ทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องจักรให้ถูกต้องเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง สามารถผลิตสินค้าได้อย่างต่อเนื่อง ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนดเวลา และทำให้ของเสียลดลง

2.2 เรียนรู้การปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีเพื่อให้เครื่องจักรมีสภาพดีไม่ต้องซ่อมแซมบ่อย ๆ

2.3 อย่าปล่อยให้เครื่องจักรทำงาน โดยไม่มีการผลิตเพราะจะเป็นการสูญเสียพลังงานโดยไม่เกิดประโยชน์

3. ต้นทุนที่เป็นค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

การลดต้นทุนด้านแรงงานนี้ไม่ใช่การลดต้นทุนโดยการลดเงินเดือนของพนักงาน หรือปลดพนักงานออกเพื่อให้ต้นทุนต่ำลง แต่เป็นการปรับปรุง พัฒนาพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรคำนึงถึงหลักการ ดังนี้

3.1 ฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการทำงาน

3.2 ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.3 ฝึกพนักงานให้มีทักษะการทำงานหลายๆ ด้านเพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้เมื่อพนักงานบางคนขาดงาน หรือทำงานไม่ทัน

1.5 การเรียนรู้และประสบการณ์

ความหมายของการเรียนรู้

นักจิตวิทยาหลายท่านให้ความหมายของการเรียนรู้ไว้ เช่น

Kimble (1964) "การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวรในพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากการฝึกที่ได้รับการเสริมแรง"

Hilgard & Bower (1981) "การเรียนรู้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากประสบการณ์และการฝึก ทั้งนี้ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมที่เกิดจากการตอบสนองตามสัญชาตญาณ ฤทธิ์ของยา หรือสารเคมี หรือปฏิกิริยาสะท้อนตามธรรมชาติของมนุษย์"

คอนบาค (Cronbach) "การเรียนรู้ เป็นการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลง อันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลประสบมา "

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ (Webster 's Third New International Dictionary) "การเรียนรู้ คือ กระบวนการเพิ่มพูนและปรุงแต่งระบบความรู้ ทักษะ นิสัย หรือการแสดงออกต่างๆ อันมีผลมาจากสิ่งกระตุ้นอินทรีย์โดยผ่านประสบการณ์ การปฏิบัติ หรือการฝึกฝน"

ประดินันท์ อุปรมัย (2540) การเรียนรู้คือการเปลี่ยนแปลงของบุคคลอันมีผลเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเหตุทำให้บุคคลเผชิญสถานการณ์เดิมแตกต่างไปจากเดิม

จุดมุ่งหมายของการเรียนรู้

พฤติกรรมการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของนักการศึกษาซึ่งกำหนดโดย บลูม และคณะ (Bloom and Others) มุ่งพัฒนาผู้เรียนใน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) คือ ผลของการเรียนรู้ที่เป็นความสามารถทางสมอง ครอบคลุมพฤติกรรมประเภท ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และประเมินผล

2. ด้านเจตพิสัย (Affective Domain) คือ ผลของการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก ครอบคลุมพฤติกรรมประเภท ความรู้สึก ความสนใจ ทศนคติ การประเมินค่าและค่านิยม

3. ด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) คือ ผลของการเรียนรู้ที่เป็นความสามารถด้านการปฏิบัติ ครอบคลุมพฤติกรรมประเภท การเคลื่อนไหว การกระทำ การปฏิบัติงาน การมีทักษะและความชำนาญ

องค์ประกอบสำคัญของการเรียนรู้

ดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dallard and Miller) เสนอว่าการเรียนรู้ มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. แรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นความพร้อมที่จะเรียนรู้ของบุคคลทั้งสอง ระบบประสาทสัมผัสและกล้ามเนื้อ แรงขับและความพร้อมเหล่านี้จะก่อให้เกิดปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมที่จะชักนำไปสู่การเรียนรู้ต่อไป

2. สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวการที่ทำให้บุคคลมีปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมตอบสนองออกมา ในสภาพการเรียนการสอน สิ่งเร้าจะหมายถึง ครู กิจกรรมการสอน และอุปกรณ์การสอนต่างๆ ที่ครูนำมาใช้

3. การตอบสนอง (Response) เป็นปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาเมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งส่วนที่สังเกตเห็นได้และส่วนที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การเคลื่อนไหว ท่าทาง คำพูด การคิด การรับรู้ ความสนใจ และความรู้สึก เป็นต้น

4. การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นการให้สิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอันมีผลในการเพิ่มพลังให้เกิดการเชื่อมโยง ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองเพิ่มขึ้น การเสริมแรงมีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลเป็นอันมาก

ความหมายของประสบการณ์

ประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา และประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน ประสบการณ์ที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ ศิลปะมีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสบการณ์ตรง เป็นประสบการณ์ที่เราได้ปะทะหรือสัมผัสด้วยตัวเองได้พบเอง กระทำเอง ได้ยินได้ฟังเอง เช่น เราได้ยืนอยู่ท่ามกลางต้นไม้มานานาพันธุ

2. ประสบการณ์รอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ประสบการณ์ทางอ้อม" เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือรับรู้มาอีกทอดหนึ่ง เช่น ครูเล่าเรื่องให้ฟังได้รู้จากการอ่านหนังสือ ฟังวิทยุ หรือเมื่อมีใครเล่าให้ฟัง

ประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หมายถึง ทั้งประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อม

ประสบการณ์ทางตรง คือ ประสบการณ์ที่บุคคลได้พบหรือสัมผัสด้วยตนเอง เช่น เด็กเล็กๆ ที่ยังไม่เคยรู้จักหรือเรียนรู้คำว่า "ร้อน" เวลาที่คลานเข้าไปใกล้กาน้ำร้อน แล้วผู้ใหญ่บอกว่า ร้อน และห้ามคลานเข้าไปหา เด็กยอมไม่เข้าใจและคงคลานเข้าไปหาอยู่อีก จนกว่าจะได้ใช้มือหรืออวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไปสัมผัสกาน้ำร้อน จึงจะรู้ว่ากาน้ำที่วาร์อนนั้นเป็นอย่างไรต่อไป เมื่อเขาเห็นกาน้ำอีกแล้วผู้ใหญ่บอกว่ากาน้ำนั้นร้อนเขาจะไม่คลานเข้าไปจับกาน้ำนั้น เพราะ

เกิดการเรียนรู้คำว่าร้อนที่ผู้ใหญ่บอกแล้ว เช่นนี้กล่าวได้ว่า ประสบการณ์ ตรงมีผลทำให้เกิดการเรียนรู้เพราะมีการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เผชิญกับสถานการณ์เดิมแตกต่างไปจากเดิม ในการมีประสบการณ์ตรงบางอย่างอาจทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้ได้แก่

1. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากฤทธิ์ยา หรือสิ่งเสพติดบางอย่าง
2. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากความเจ็บป่วยทางกายหรือทางใจ
3. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากความเหนื่อยล้าของร่างกาย
4. พฤติกรรมที่เกิดจากปฏิกิริยาสะท้อนต่างๆ

ประสบการณ์ทางอ้อม คือ ประสบการณ์ที่ผู้เรียนมิได้พบหรือสัมผัสด้วยตนเอง โดยตรง แต่อาจได้รับประสบการณ์ทางอ้อมจาก การอบรมสั่งสอนหรือการบอกเล่า การอ่านหนังสือต่างๆ และการรับรู้จากสื่อมวลชนต่างๆ

2.6 เทคโนโลยี

ความหมายของเทคโนโลยี

คำว่า เทคโนโลยี ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Technology" ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า "Technologia" แปลว่า การกระทำที่มีระบบ อย่างไรก็ตามคำว่า เทคโนโลยี มักนิยมใช้ควบคู่กับคำว่า วิทยาศาสตร์ โดยเรียกรวม ๆ ว่า "วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี" ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้หลากหลาย ดังนี้ คือ

ผดุงยศ ดวงมาลา (2523) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่าปัจจุบันมีความหมายกว้างกว่ารากศัพท์เดิม คือ หมายถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ทางอุตสาหกรรม ถ้าในแง่ของความรู้ เทคโนโลยีจะหมายถึง ความรู้หรือศาสตร์ที่เกี่ยวกับเทคนิคการผลิตในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะเอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรืออาจสรุปว่า เทคโนโลยี คือ ความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์เอง ทั้งในแง่ความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม

ลีปปนนท์ เกตุทัต (ม.ป.ป. 81) อธิบายว่า เทคโนโลยี คือ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และศาสตร์อื่น ๆ มาผสมผสานประยุกต์ เพื่อสนองเป้าหมายเฉพาะตามความต้องการของมนุษย์ด้วยการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการผลิตและจำหน่ายให้ต่อเนื่องตลอดทั้งกระบวนการ เทคโนโลยีจึงมักจะมีคุณประโยชน์และเหมาะสมเฉพาะเวลาและสถานที่ และหาก

เทคโนโลยีนั้นสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีนั้นจะถือกันเป็นประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและส่วนรวม หากไม่สอดคล้องเทคโนโลยี นั้น ๆ จะก่อให้เกิดปัญหาตามมหาศาล

ธรรมเนียม โรจนะบุรานนท์ (2531) กล่าวว่า เทคโนโลยี คือ ความรู้วิชาการรวมกับ ความรู้วิธีการ และความชำนาญที่สามารถนำไปปฏิบัติภารกิจให้มีประสิทธิภาพสูง โดยปกติ เทคโนโลยีนั้นมีความรู้วิทยาศาสตร์รวมอยู่ด้วย นั่นคือวิทยาศาสตร์เป็นความรู้ เทคโนโลยีเป็นการ นำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติ จึงมักนิยมใช้สองคำด้วยกัน คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อเน้น ให้เข้าใจว่า ทั้งสองอย่างนี้ต้องควบคู่กันไปจึงจะมีประสิทธิภาพสูง

ชำนาญ เขวกีร์ติพงษ์ (2539) ได้ให้ความหมายสั้น ๆ ว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิชาที่ว่า ด้วยการประกอบวัตถุเป็นอุตสาหกรรม หรือวิชาช่างอุตสาหกรรม หรือการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ ในทางปฏิบัติ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้หลากหลาย สรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิชาที่นำเอาวิชาการทางวิทยาศาสตร์และศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ตามความต้องการ ของมนุษย์ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงกล่าวถึง ความหมายของเทคโนโลยีเป็นภาษาง่าย ๆ ว่า หมายถึง การรู้จักนำมาทำให้เป็นประโยชน์

เทคโนโลยี ” หมายถึงการนำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการกระบวนการตลอดจน ผลผลิต ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุง ระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันในวงการต่างๆ เช่นเกษตร แพทย์ อุตสาหกรรม ธุรกิจ ทหาร ต่างก็นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Websters 1994) ได้ให้ความหมายของคำ "เทคโนโลยี" ไว้ ดังนี้

1. การใช้การวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อวัตถุประสงค์ทางด้านอุตสาหกรรม และพาณิชย์กรรม องค์กรรวมทั้งของวิการและวัสดุที่ใช้เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
2. องค์ความรู้ที่มีอยู่ในอารยธรรมเพื่อใช้ในการเพิ่มพูน ฝึกหัดด้านศิลปะและทักษะ ความชำนาญเพื่อให้ได้มาซึ่งวัสดุ

Good (1973) ได้จำแนกเทคโนโลยีออกเป็น 5 ความหมาย คือ

1. ระบบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับเทคนิค
2. การนำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อแก้ปัญหาในเชิงปฏิบัติ
3. การจัดระบบของข้อเท็จจริงและหลักเกณฑ์ที่เชื่อได้ทั้งนี้เพื่อจุดประสงค์ในทาง ปฏิบัติ และอาจรวมถึงหลักการต่างๆที่ก่อให้เกิดผลทางการเรียนการสอนด้วย

4. ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และวิธีระบบที่ใช้ในอุตสาหกรรมศิลป์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประยุกต์ใช้ในโรงงานต่างๆ

5. การนำเอาความรู้ด้านตรรกศาสตร์ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์มาใช้ เพื่อทำให้เกิดความเจริญทางด้านวัตถุ

2.7 การทำงานเป็นทีม

เอกซีย์ กี่สุขพันธ์ (2538) กล่าวว่า ลักษณะทีมที่ดีต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน โดยที่สมาชิกรับรู้และเข้าใจตรงกัน สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของตนเองมากที่สุด มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน เข้าใจตรงกัน มีการสื่อสารแบบเปิด เพื่อให้สมาชิกทุกคนรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทัวถึง สมาชิกมีความเชื่อใจและไว้วางใจกัน มีความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

วัชร ฐวธรรม และคณะ (2526) ได้กล่าวถึง การเล่นเกม เป็นกลุ่มสมาชิกทำงานร่วมกัน ในกลุ่มเล็ก ๆ ในการพิจารณาสถานการณ์และผลที่ได้รับ องค์กรประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) มีความสนใจในงานที่กระทำ
- 2) มีทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับงานนั้น
- 3) รู้สึกผูกพันกับสิ่งที่กระทำอยู่
- 4) ได้รับความรู้สึกพอใจจากงานที่กระทำ
- 5) มีความเข้าใจเพียงพอว่าตนต้องทำอะไรและอย่างไร
- 6) มีเวลาพอที่จะทำงานนั้นให้เสร็จ
- 7) วางแผนอย่างพอเพียงว่าจะทำอะไรจำเป็นต้องทำ
- 8) จัดเวลาอย่างเหมาะสมและพอใจ
- 9) สามารถมองเห็นกระบวนการในการทำงาน
- 10) ฟังคนอื่นด้วยความตั้งใจ
- 11) แสดงความคิดเห็นส่วนตัว และข้อเสนอแนะ
- 12) ใช้จินตนาการและความคิดริเริ่มของตน
- 13) ทำอะไรด้วยความถูกต้องแม่นยำและระมัดระวัง
- 14) ให้ความร่วมมือ และเข้ากับคนอื่นได้ดี
- 15) ใ้รางวัลแก่ตนเอง

กรองแก้ว อยู่สุข (2542) ก็ให้ทัศนะไว้คล้าย ๆ กันว่า ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่ดีต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน มีความร่วมมือร่วมใจ มีบรรยากาศสนับสนุนการทำงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน มีความสามัคคีช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยความจริงใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2.8 สมรรถนะส่วนบุคคล

ความหมายของ สมรรถนะ (competency) มีความหมายที่แตกต่างและหลากหลาย ขึ้นอยู่กับนักวิชาการจะให้ความหมายหรือคำจำกัดความไว้ว่าอย่างไร บางท่านอาจหมายความว่า “ ศักยภาพ “ หรือ “ ความสามารถ “ หรือ “ จิตความสามารถ “ หรือ “ ความสามารถเชิงสมรรถนะ “ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความว่า “ สมรรถนะ “ โดยมีนักวิชาการที่ศึกษาได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

Parry (1997) ได้ให้คำจำกัดความของสมรรถนะหมายถึง องค์ประกอบของความรู้ ทักษะ และ ทัศนคติของปัจเจกบุคคล ที่มีผลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลของงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับค่าเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม (สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ. 2549ข : 5)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ออนไลน์. 2548) อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานของตนเองได้อย่างโดดเด่นมากกว่าคนอื่นๆ ในองค์กร

สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติตำแหน่งงานหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานที่ได้วางไว้ โดยมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.9 บรรยากาศ

ความหมายของบรรยากาศในองค์กร

บรรยากาศภายในองค์กร (บรรยากาศภายในองค์กร. ออนไลน์. 2549) หมายถึง องค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อขนาดและโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสาร

บราวน์ และ โมเบิร์ก (Brown and Moberg) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยสมาชิกในองค์กร และคุณลักษณะดังกล่าวจะต้อง

1. บรรยายถึงสภาพขององค์กร

2. ซึ่งให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. เป็นลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

ทาจิวรี และลิตวิน (Tagiuri and Litwin.) เห็นว่า บรรยากาศสององค์การ คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539) เห็นว่า บรรยากาศสององค์การหมายถึงตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้ว มีผลกระทบต่อระดับการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ แต่อย่างไรก็ตาม ตัวแปรของบรรยากาศสององค์การนี้จะมีผลกระทบแตกต่างกันสุด แต่สำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นอย่างไร แตกต่างอย่างไรด้วย

สรุปความหมายของบรรยากาศสององค์การ โดยรวมเอาลักษณะหรือคุณสมบัติ สำคัญ ๆ มาอธิบายได้ 3 ประการ คือ

1. เป็นคุณลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ขององค์การหนึ่งๆซึ่งทำให้องค์การนั้นๆ มีความแตกต่างไปจากองค์การอื่นๆ
2. เกิดจากการรับรู้ (Perceived) ของสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่างๆเกี่ยวกับงานและตัวคนในองค์การ มากกว่าจะเป็นภาพที่แท้จริงซึ่งดำรงอยู่ในองค์การ
3. การรับรู้และความเข้าใจดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษางานวิจัย ปรากฏว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ หลายท่าน ดังนี้

มาลินี ชาวาลไพบูลย์ (2533) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบระดับทีม องค์ประกอบระดับโรงเรียน และองค์ประกอบกระบวนการของทีมกับประสิทธิภาพของโรงเรียน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ 15 โรงเรียนจำนวน 430 คน ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านระดับประสิทธิภาพโรงเรียน ผลการปฏิบัติงานเป็นทีมของโรงเรียนและความพึงพอใจของครู อยู่ในระดับปานกลาง 2) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน ได้แก่ การสนับสนุนรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานของทีม การควบคุม

การนิเทศ ความขัดแย้ง ขอบข่ายของการจัดการ การอภิปรายเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และการให้น้ำหนัก ข้อเสนอของบุคคล การติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย การควบคุมงาน ความชัดเจนของบทบาท และ เป้าประสงค์ การมีทักษะอย่างเพียงพอ ความสัมพันธ์ของผู้นำทีมและขนาดของทีมตามลำดับ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนมี 9 ปัจจัย จาก 16 ปัจจัย ได้แก่ การสนับสนุน การควบคุม การนิเทศ ความขัดแย้ง รางวัล ความชัดเจนในบทบาทและเป้าประสงค์ การมีทักษะ การปกครอง ขนาดของทีม และขอบข่ายการจัดการทีม

พระกิตติศักดิ์ วิทยาภรณ์ ได้วิจัยเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการฝึกสมาธิ : กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึงผลของการฝึกสมาธิในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ ผลของการฝึกสมาธิในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า การพัฒนาด้านสติปัญญา ทำให้มีสติในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีเหตุ มีผล รอบคอบมากขึ้น สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจในการทำงานได้ดี สามารถทำงานได้ปริมาณมากขึ้นและเร็วขึ้นด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นต่องานนั้น การพัฒนาด้านอารมณ์ ทำให้จิตใจรู้สึกสงบมากขึ้น คลายความเครียด ความกังวล ความคิด ฟุ้งซ่าน ความพยายาม คลายความยึดมั่นในสิ่งทั้งปวง เข้าใจอารมณ์ตนเองและสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ ทำให้มีความเมตตา เสียสละ มีน้ำใจ รู้จักให้อภัยผู้อื่น เกิดความสุขการสุขใจ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ก็รู้จักปล่อยวางเป็น ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร การพัฒนาด้านสังคมหรือศีลธรรมทำให้มีสติระลึกรู้ว่าอะไรคือบาป บุญ คุณ โทษ รู้ผิดชอบชั่วดี การยึดมั่นในศีลธรรมอันดีงามจะทำให้ปฏิบัติตนได้ถูกต้องดีงามตามจริยธรรม ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด การประสานงานในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเห็นแก่ตัวน้อยลง ดังนั้นการอยู่ร่วมกันภายในองค์กรและสังคมก็就会有ความสงบสุข

อศพร สันติชนานนท์(2533) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.) ผลการศึกษาพบว่า

1. อายุ รายได้ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. แต่ระยะเวลาในการดำรง ตำแหน่ง คปต. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คปต. การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและกิจกรรมร่วมในตำบลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต.

2. ตัวแปรกิจกรรมร่วมในตำบลมีอิทธิพลมากที่สุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ คปต. รองลงมา คือ การได้รับการฝึกอบรม การประสานงานภายใน คปต. และความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คปต. ตามลำดับ

3. กสศ. มีความเห็นว่า คปต. ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่ไม่ค่อยมีการประสานงาน และมีความร่วมมือในการทำกิจกรรมในตำบลน้อย

ปัญหาในการปฏิบัติงานของ คปต. ที่สำคัญ คือ

1. ความไม่เข้าใจในโครงสร้างองค์กรของ คปต.
2. ความไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ คปต.
3. ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน คปต. น้อย
4. มีการประสานงานภายใน คปต. น้อย และ
5. กสศ. และชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือแก่ คปต.

จากผลการศึกษาคั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ

1 การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าเป็นคณะกรรมการ คปต. ควรคำนึงถึงคุณสมบัติส่วนตัวในด้านกรมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และการสร้างกิจกรรมร่วมในตำบลมากกว่าอย่างอื่น

2 การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของ คปต. สามารถทำได้โดยการฝึกอบรม คปต. ให้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองให้มีมนุษยสัมพันธ์ มีการประสานงานและมีความร่วมมือ

3 ควรปรับปรุงกลไก การประสานงานของ คปต. โดยให้มีการใช้ระบบข้อมูลร่วมกัน มีการวางแผนและใช้แผนพัฒนาตำบลร่วมกันและให้มีระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของ คปต. ที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ คปต. ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัท G-Able จำกัด ซึ่งมีประชากร 191 อัตรา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัท G-Able จำกัด รวม 191 อัตรา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

คำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน Yamane Taro (1973) ในระดับความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ N = จำนวนประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดไว้ที่ 0.05)

แทนค่าลงในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{191}{1+191(0.05)^2}$$

$$= \frac{191}{1.48}$$

$$= 129 \text{ ราย}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยจำนวน 129 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยโดยเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended Questions) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รางวัลที่ได้รับ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย 9 ด้านดังนี้

1. ด้านคุณภาพ
2. ด้านเป้าหมาย
3. ด้านเวลา
4. ด้านต้นทุน
5. ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์
6. ด้านเทคโนโลยี
7. ด้านการทำงานเป็นทีม
8. ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล
9. ด้านบรรยากาศ

การสร้างแบบสอบถามในตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแบบสอบถามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยกำหนดรูปแบบออกเป็นระดับความ

คิดเห็นของผู้ตอบ 1-5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการบอกขนาดความเข้มของเจตคติ โดยข้อคำถามจะประกอบด้วยข้อคำถามในเชิงบวก (Positive) ซึ่งมีเกณฑ์การวัดดังนี้

เกณฑ์การวัด ข้อคำถามในตอนี่ 2 กำหนดไว้ดังนี้

	ข้อคำถามเชิงบวก
	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การตรวจสอบเครื่องมือวัดดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้แบบสอบถามเที่ยงตรงมากขึ้นและสามารถทำการสำรวจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cranach)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 ราย โดยผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ถูกวิจัยได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร วิชาการ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดทำข้อมูล

4.1.1 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4.1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดไว้เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.1.3 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.2.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) หาค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายคำตอบลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

2) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนจากข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กร และตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูล

3) หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนจากข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ประสิทธิภาพการทำงาน
1.00 - 1.80	ต่ำมาก
1.81 - 2.60	ต่ำ
2.61 - 3.40	ปานกลาง
3.41 - 4.20	สูง
4.21 - 5.00	สูงมาก

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือสถิติการแจกแจงแบบ ที เทส (t - test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล เพศ รางวัลที่ได้รับ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่างๆ 9 ด้าน) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยใช้สถิติการแจกแจงแบบ เอฟ เทส (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และหากพบว่ามีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีการของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียงดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา แผนกที่ตั้งกัก รางวัลที่ได้รับ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	58	45.0
หญิง	71	55.0
อายุ		
20 – 30 ปี	12	9.3
31 – 40 ปี	58	45.0
41 – 50 ปี	43	33.3
51 ปีขึ้นไป	16	12.4
สถานภาพการสมรส		
โสด	42	32.6
สมรส	85	65.9
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	1.6
หม้าย	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0
10,001 – 20,000 บาท	14	10.9
20,001 – 30,000 บาท	37	28.7
30,001 – 40,000 บาท	36	27.9
40,001 – 50,000 บาท	30	23.3
50,001 บาทขึ้นไป	12	9.3
ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	14	10.9
3 – 5 ปี	45	34.8
6 – 10 ปี	41	31.8
10 ปีขึ้นไป	29	22.5
ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ		
พนักงานบริษัท	62	48.1
หัวหน้าพนักงาน	43	33.3
ผู้จัดการแผนก	21	16.3
ผู้บริหาร	3	2.3
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	108	83.7
ปริญญาโท	21	16.3
ปริญญาเอก	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แผนกที่สังกัด		
แผนกบริการ	35	27.1
แผนกขาย	48	37.2
แผนกบริหาร	46	35.7
อื่นๆ	0	0
รางวัลที่ได้รับ		
เคยได้รับ	20	15.5
ไม่เคยได้รับ	109	84.5

จากตาราง 4.1 พบว่า พนักงาน G-Able ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.0

ช่วงอายุของพนักงานที่มีจำนวนมากที่สุดได้แก่ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 41 – 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 33.3

สถานภาพสมรสของพนักงาน คิดเป็นร้อยละที่มากที่สุดคือ 65.9 รองลงมาคือ สถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 32.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานในช่วง 20,001 – 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละที่มากที่สุดคือ 28.7 แต่ก็แตกต่างเพียงเล็กน้อยกับช่วงรายได้ 30,001 – 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.9ซึ่งแตกต่างคิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่านั้น

ประสบการณ์การทำงานของพนักงานช่วง 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.8 ซึ่งมากที่สุด รองลงมาคือช่วง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นพนักงานทั่วไปคิดเป็นร้อยละที่มากที่สุดคือ 48.1 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าพนักงาน ร้อยละ 33.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาวุฒิปริญญาตรีส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละถึง 83.7 ซึ่งแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดกับพนักงานที่มีวุฒิปริญญาโทคิดเป็นร้อยละเพียง 16.3 เท่านั้น

แผนกขายเป็นแผนกที่มีจำนวนพนักงานคิดเป็นร้อยละที่มากที่สุดคือ 37.2 รองลงมาคือ แผนกบริหารคิดเป็นร้อยละ 35.7 ตามลำดับ

พนักงาน G-Able ที่เคยได้รับรางวัลคิดเป็นร้อยละเพียง 15.5 เท่านั้น ซึ่งเป็นจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับพนักงานที่ไม่เคยได้รับรางวัล(ร้อยละ 84.5)



ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ

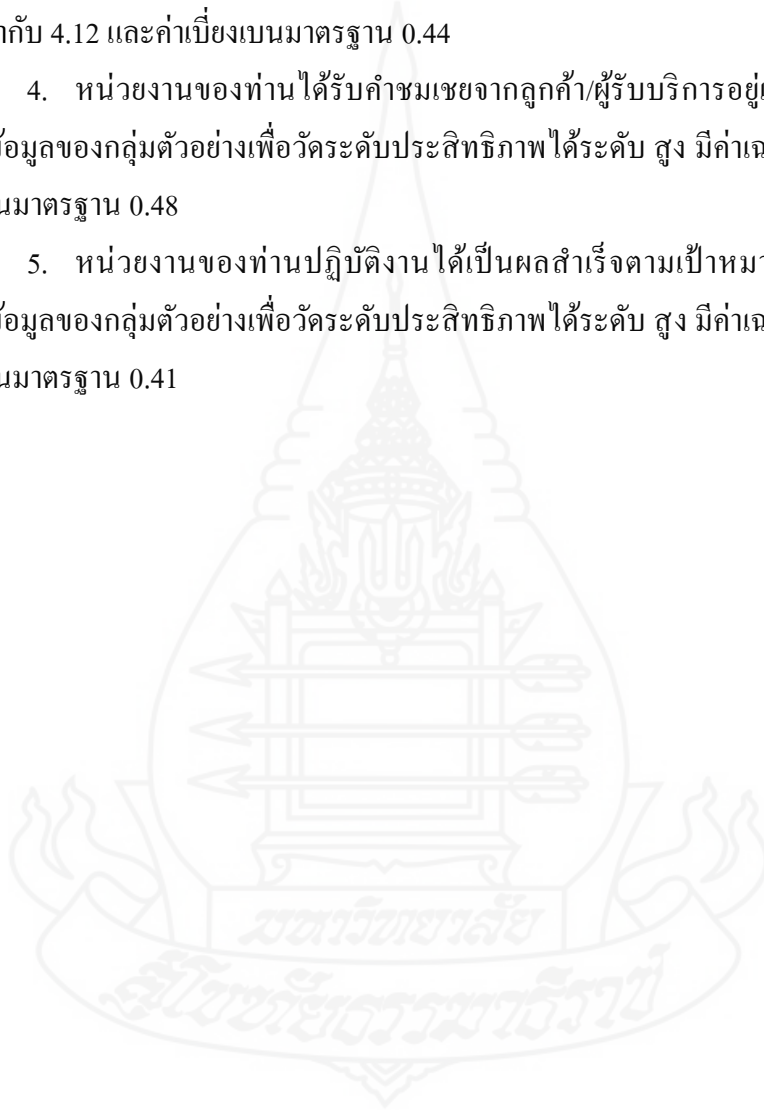
ด้านคุณภาพ	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของท่าน ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.48	สูง
2. ผลงานของท่านอยู่ในเกณฑ์เทียบได้ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม	4.01	0.32	สูง
3. ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านไม่เคยต้องรับงานที่ทำเสร็จแล้วกลับมาแก้ไขหรือทำใหม่	4.12	0.44	สูง
4. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากลูกค้า/ผู้รับบริการอยู่เป็นประจำ	4.15	0.49	สูง
5. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.12	0.41	สูง
รวม	4.09	0.27	สูง

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 4 ส่วนรายการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของท่าน ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

2. ผลงานของท่านอยู่ในเกณฑ์เทียบได้ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32
3. ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านไม่เคยต้องรับงานที่ทำเสร็จแล้วกลับมาแก้ไขหรือทำใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44
4. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากลูกค้า/ผู้รับบริการอยู่เป็นประจำ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48
5. หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41



ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเป้าหมาย

ด้านเป้าหมาย	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านรับรู้และมีความเข้าใจในเป้าหมายของหน่วยงานอย่างชัดเจน	4.12	0.50	สูง
2. เกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงานมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายอย่างชัดเจน	4.04	0.44	สูง
3. ท่านสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงาน	4.08	0.46	สูง
4. เป้าหมายของท่านที่ได้รับมอบหมาย ทำท่ายความสามารถของท่านเป็นอย่างมาก	4.15	0.50	สูง
5. เป้าหมายของหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร	4.14	0.49	สูง
รวม	4.11	0.36	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 4 ส่วนรายการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ท่านรับรู้และมีความเข้าใจในเป้าหมายของหน่วยงานอย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

2. เกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงานมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายอย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

3. ท่านสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46

4. เป้าหมายของท่านที่ได้รับมอบหมาย ทำท่ายความสามารถของท่านเป็นอย่างมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50

5. เป้าหมายของหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์การ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดและ/หรือก่อนเวลา	4.19	0.43	สูง
2. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้เวลาการปฏิบัติงานน้อยลงกว่าเดิมและขณะเดียวกันได้รับผลสัมฤทธิ์ของงานเท่าเดิมหรือดีขึ้น	4.04	0.38	สูง
3. ลูกค้ำมีความพอใจในระยะเวลาส่งมอบงานของท่าน	4.06	.41	สูง
4. ในบางโอกาส ท่านจะสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยให้งานลุล่วงตามเป้าหมาย	4.21	0.43	สูงมาก
รวม	4.12	0.31	สูง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

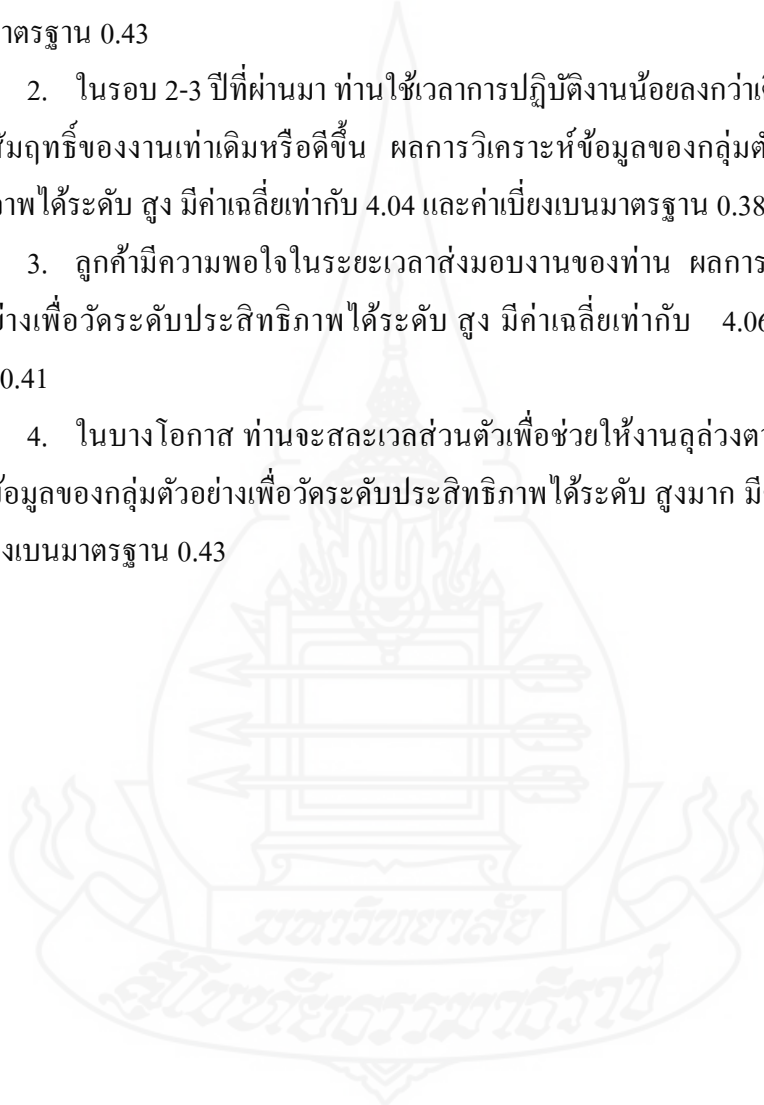
รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 4 ส่วนรายการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดและ/หรือก่อนเวลา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

2. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้เวลาการปฏิบัติงานน้อยลงกว่าเดิมและขณะเดียวกันได้รับผลสัมฤทธิ์ของงานเท่าเดิมหรือดีขึ้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

3. ลูกคามีความพอใจในระยะเวลาส่งมอบงานของท่าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41

4. ในบางโอกาส ท่านจะสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยให้งานคล่องตามเป้าหมาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43



ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านต้นทุน

ด้านต้นทุน	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ต้นทุนด้านปฏิบัติการต่างๆขององค์กรของท่านอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรมโดยเฉลี่ย	3.94	0.36	สูง
2. ท่านสามารถใช้งบประมาณที่กำหนดให้ในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของงาน	4.12	.39	สูง
3. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมาคุณคิดว่าท่านสามารถใช้งบประมาณน้อยลงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม	4.01	0.39	สูง
4. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีบุคลากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.08	0.32	สูง
รวม	4.09	0.26	สูง

จากตาราง 4.5 ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 2 ส่วนรายการที่ 1 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ต้นทุนด้านปฏิบัติการต่างๆขององค์กรของท่านอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรมโดยเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36

2. ท่านสามารถใช้งบประมาณที่กำหนดให้ในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

3. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมาคิดว่าท่านสามารถใช้งบประมาณน้อยลงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

4. ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีบุคลากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

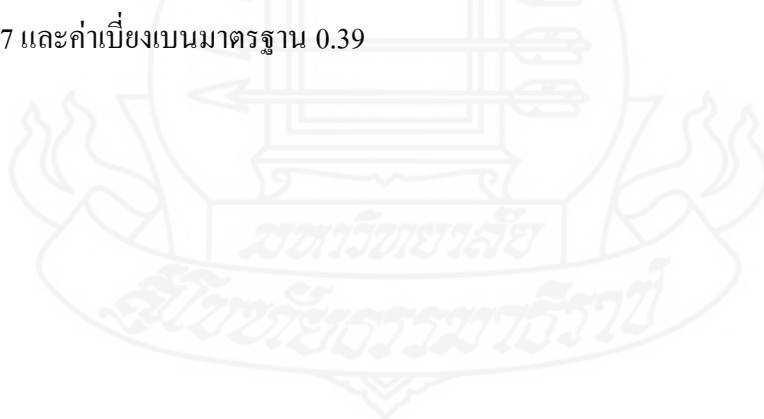
ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์

ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะและพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นรูปธรรม	4.06	0.43	สูง
2. หน่วยงานมีนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ สัมมนาเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน	4.08	0.32	สูง
3. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านด้านการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ	4.09	0.46	สูง
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะหาโอกาสแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และประสบการณ์การทำงานระหว่างกันอยู่เสมอ	4.00	0.39	สูง
5. ประสบการณ์ในปัจจุบันของท่านมีมากกว่าที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้	3.97	0.39	สูง
รวม	4.04	0.31	สูง

จากตาราง 4.6 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 3 ส่วนรายการที่ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะและพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้
อย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43
2. หน่วยงานมีนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษา
ต่อ สัมมนาเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32
3. หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านด้านการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถ
อย่างเพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานจะหาโอกาสแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และประสบการณ์การ
ทำงานระหว่างกันอยู่เสมอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้
ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39
5. ประสบการณ์ในปัจจุบันของท่านมีมากพอที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงกว่าใน
องค์กรได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.97 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39



ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านนำความรู้เทคนิคใหม่ๆมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม	4.15	0.35	สูง
2. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านใช้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	4.12	0.32	สูง
3. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่สามารถเทียบได้ดีเท่าหรือสูงกว่าคู่แข่ง	4.27	0.45	สูงมาก
4. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงที่ละเอียดอย่างต่อเนื่องเสมอมา	4.24	0.43	สูงมาก
5. เทคโนโลยีที่หน่วยงานมีใช้อยู่สามารถให้ผลลัพธ์ที่คาดหวังในแต่ละปีได้อย่างต่อเนื่องเสมอมา	4.12	0.33	สูง
รวม	4.18	0.22	สูง

จากตาราง 4.7 ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 3 ส่วนรายการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ท่านนำความรู้เทคนิคใหม่ๆมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35

2. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านใช้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32

3. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่สามารถเทียบได้ดีเท่าหรือสูงกว่าคู่แข่งชั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45

4. เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงที่ละน้อยอย่างต่อเนื่องเสมอมา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

5. เทคโนโลยีที่หน่วยงานมีใช้อยู่สามารถให้ผลลัพธ์ที่คาดหวังในแต่ละปีได้อย่างต่อเนื่องเสมอมา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ทีมงานของท่านรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายภารกิจและความสำเร็จของงาน	4.18	0.38	สูง
2. ทีมงานจะสื่อสารแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และประสบการณ์ระหว่างกันโดยสม่ำเสมอ	4.09	0.40	สูง
3. เมื่อมีสมาชิกของทีมงานเจ็บป่วย สมาชิกที่เหลือจะช่วยเหลือและปฏิบัติงานแทนกันได้ตลอดเวลา	4.17	0.39	สูง
4. ผลสัมฤทธิ์ของการทำงานเป็นทีมงานในทีมงานของท่านดีขึ้นกว่าเดิมและดีกว่าการปฏิบัติงานคนเดียวอย่างชัดเจน	4.05	0.42	สูง
รวม	4.12	0.29	สูง

จากตาราง 4.8 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

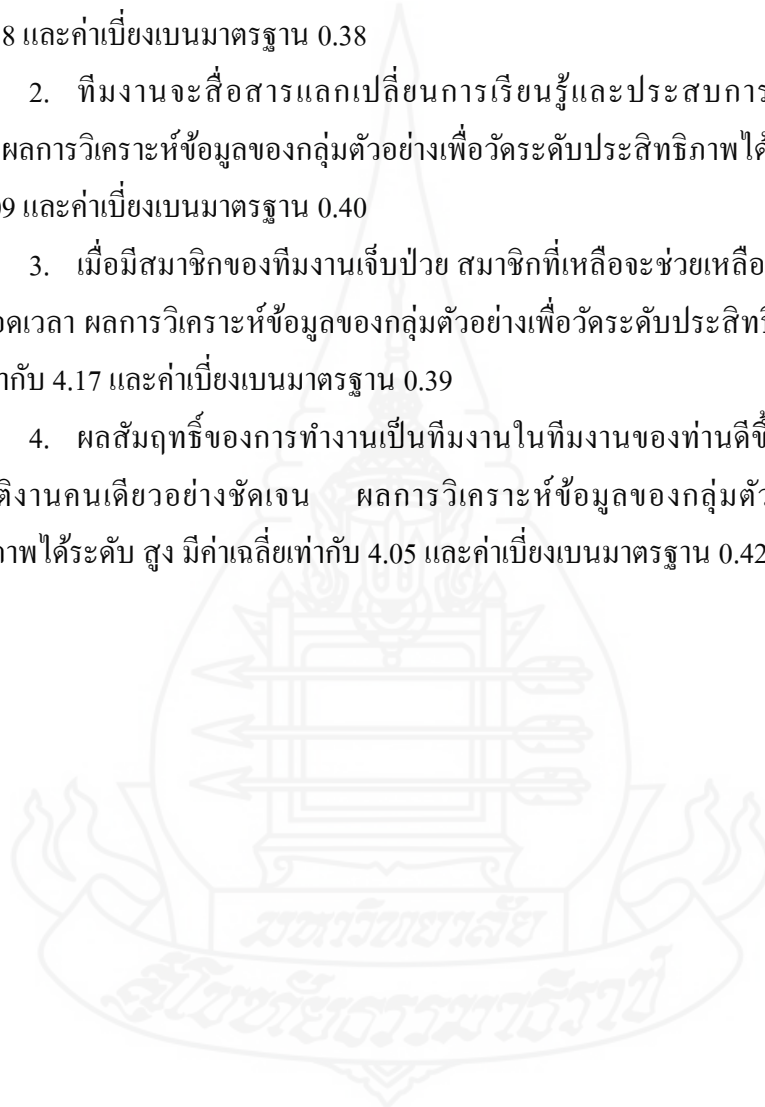
รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 1 ส่วนรายการที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. ทีมงานของท่านรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายภารกิจและความสำเร็จของงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38

2. ทีมงานจะสื่อสารแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และประสบการณ์ระหว่างกันโดยสม่ำเสมอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40

3. เมื่อมีสมาชิกของทีมงานเจ็บป่วย สมาชิกที่เหลือจะช่วยเหลือและปฏิบัติงานแทนกันได้ตลอดเวลา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

4. ผลสัมฤทธิ์ของการทำงานเป็นทีมงานในทีมงานของท่านดีขึ้นกว่าเดิมและดีกว่าการปฏิบัติงานคนเดียวอย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42



ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล

ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. งานของท่านอยู่ในเกณฑ์เทียบได้กับมาตรฐานอุตสาหกรรม	4.13	0.42	สูง
2. ท่านไม่เคยได้รับการตำหนิจากลูกค้า	4.34	0.47	สูงมาก
3. ผลงานที่ท่านทำเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งแล้วมีความโดดเด่นกว่ามาก	4.12	0.43	สูง
4. ท่านมีความรู้และประสบการณ์ที่จะสอนงานบุคคลอื่นได้	4.12	0.44	สูง
5. ความรู้และประสบการณ์ของท่านมีเพียงพอที่จะสร้างสรรค์งานใหม่ๆให้กับองค์กร	4.08	0.39	สูง
รวม	4.16	0.33	สูง

จากตาราง 4.9 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้

รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 2 ส่วนรายการที่ 5 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. งานของท่านอยู่ในเกณฑ์เทียบได้กับมาตรฐานอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42

2. ท่านไม่เคยได้รับการตำหนิจากลูกค้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

3. ผลงานที่ท่านทำเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งแล้วมีความโดดเด่นกว่ามาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43

4. ท่านมีความรู้และประสบการณ์ที่จะสอนงานบุคคลอื่นได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44

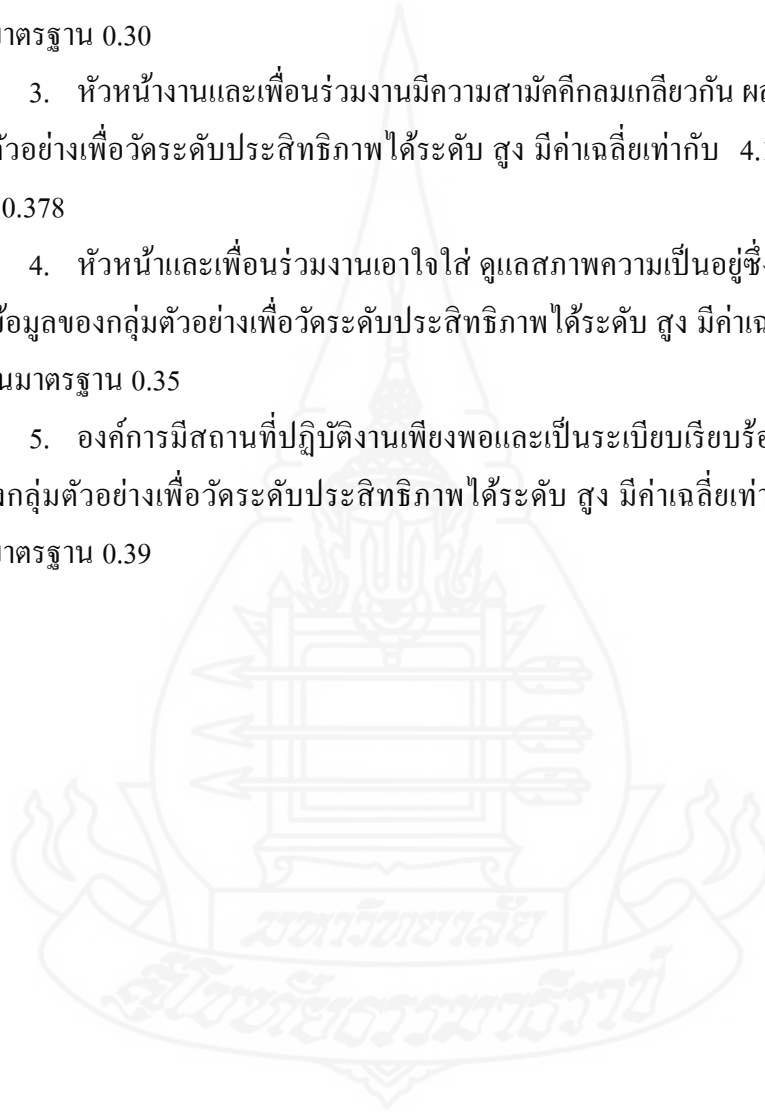
5. ความรู้และประสบการณ์ของท่านมีเพียงพอที่จะสร้างสรรค์งานใหม่ๆให้กับองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์จากแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านบรรยากาศ

ด้านบรรยากาศ	\bar{X}	S.D	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน	4.18	0.38	สูง
2. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	4.10	0.30	สูง
3. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกลมเกลียวกัน	4.17	0.38	สูง
4. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเอาใจใส่ ดูแลสภาพความเป็นอยู่ซึ่งกันและกัน	4.14	0.35	สูง
5. องค์กรมีสถานที่ปฏิบัติงานเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.19	0.39	สูง
รวม	4.16	0.26	สูง

จากตาราง 4.10 พบว่า ระดับประสิทธิภาพโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพในระดับสูงทุกรายการ ดังนี้ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ รายการที่ 5 ส่วนรายการที่ 2 มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.38
2. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30
3. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกลมเกลียวกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.378
4. หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเอาใจใส่ ดูแลสภาพความเป็นอยู่ซึ่งกันและกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35
5. องค์กรมีสถานที่ปฏิบัติงานเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อวัดระดับประสิทธิภาพได้ระดับ สูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39



ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตาราง 4.11 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา

	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านคุณภาพ	4.09	0.25	4.09	0.29	0.003	0.99
ด้านเป้าหมาย	4.09	0.33	4.13	0.38	-0.72	0.47
ด้านเวลา	4.12	0.26	4.13	0.34	-0.11	0.91
ด้านต้นทุน	4.02	0.22	4.05	0.29	0.66	0.51
ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์	4.07	0.26	4.01	0.34	1.07	0.29
ด้านเทคโนโลยี	4.19	0.22	4.17	0.22	0.29	0.77
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.10	0.27	4.14	0.30	-0.73	0.47
ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	4.15	0.29	4.16	0.36	-0.91	0.93
ด้านบรรยากาศ	4.14	0.25	4.17	0.27	-0.46	0.64
รวม	4.10	0.28	4.11	0.29	-0.36	0.44

จากตาราง 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตาราง 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามรางวัลที่ได้รับ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา

	รางวัลที่ได้รับ				t	Sig.
	เคย		ไม่เคย			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านคุณภาพ	4.20	0.22	4.09	0.26	4.42	0.04*
ด้านเป้าหมาย	4.39	0.43	4.21	0.48	-0.92	0.13
ด้านเวลา	4.42	0.50	4.17	0.44	1.14	0.09
ด้านต้นทุน	4.17	0.30	4.01	0.25	2.26	0.05
ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์	4.27	0.36	4.01	0.29	3.22	0.06
ด้านเทคโนโลยี	4.22	0.23	4.17	0.22	0.87	0.38
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.27	0.32	4.09	0.27	2.32	0.30
ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	4.38	0.48	4.11	0.46	2.91	0.09
ด้านบรรยากาศ	4.26	0.34	4.14	0.24	1.54	0.13
รวม	4.28	0.35	4.11	0.26	1.04	0.16

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามรางวัลที่ได้รับ โดยภาพรวมพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านกลับพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.13 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตาม อายุ และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุ								F	Sig.
	20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.คุณภาพ	4.02	0.37	4.06	0.27	4.12	0.23	4.21	0.27	1.79	0.15
2.เป้าหมาย	3.93	0.40	4.08	0.35	4.15	0.33	4.29	0.37	2.72	0.05
3.เวลา	4.02	0.31	4.08	0.28	4.16	0.30	4.26	0.37	2.31	0.08
4.ต้นทุน	4.02	0.29	4.00	0.26	4.05	0.21	4.15	0.35	1.54	0.21
5.การเรียนรู้	3.90	0.33	3.98	0.32	4.10	0.26	4.18	0.27	3.50	0.02*
6.เทคโนโลยี	4.18	0.24	4.15	0.22	4.17	0.19	4.27	0.26	1.21	0.30
7.การทำงาน	4.08	0.32	4.09	0.28	4.11	0.25	4.26	0.32	1.54	0.20
8.สมรรถนะ	4.03	0.38	4.12	0.32	4.16	0.31	4.35	0.35	2.55	0.05
9.บรรยากาศ	4.18	0.21	4.13	0.25	4.13	0.25	4.30	0.30	2.03	0.11
รวม	4.04	0.25	4.07	0.26	4.12	0.24	4.25	0.28	1.99	0.14

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.13 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม อายุ พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์

ตาราง 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถานภาพการสมรส						F	Sig.
	โสด		สมรส		หม้าย/แยกกันอยู่			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านคุณภาพ	4.00	0.26	4.14	0.25	3.60	0.28	7.59	.001*
2. ด้านเป้าหมาย	4.06	0.33	4.15	0.35	3.60	0.56	2.99	0.05
3. ด้านเวลา	4.07	0.27	4.15	0.32	4.00	0.00	0.94	0.39
4. ด้านต้นทุน	3.97	0.26	4.07	0.25	3.75	0.00	3.77	0.07
5. ด้านการเรียนรู้และ ประสบการณ์	3.95	0.28	3.50	0.42	4.04	0.30	6.42	0.20
6. ด้านเทคโนโลยี	4.14	0.19	4.20	0.23	4.00	0.00	1.44	0.24
7. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.11	0.24	4.14	0.29	3.50	0.00	5.24	0.06
8. ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล	4.10	0.30	4.19	0.33	3.60	0.00	3.90	0.22
9. ด้านบรรยากาศ	4.12	0.22	4.17	0.27	4.10	0.14	0.42	0.65
รวม	4.05	0.26	4.07	0.30	3.79	0.32	1.88	0.33

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.14 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม สถานภาพการสมรส พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านคุณภาพ

ตาราง 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพ การทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)										F	Sig.
	10000-20000		20001-30000		30001-40000		40001-50000		มากกว่า50,000			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.คุณภาพ	3.87	0.25	4.12	0.29	4.07	0.21	4.10	0.22	4.30	0.30	4.75	0.11
2.เป้าหมาย	3.97	0.51	4.09	0.35	4.10	0.26	4.10	0.27	4.40	0.45	2.67	0.05
3.เวลา	4.00	0.29	4.06	0.30	4.11	0.26	4.17	0.28	4.35	0.40	2.85	0.06
4.ต้นทุน	3.92	0.30	4.01	0.28	4.02	0.17	4.08	0.22	4.18	0.40	1.95	0.15
5.การเรียนรู้	3.82	0.36	3.98	0.33	4.06	0.23	4.10	0.23	4.23	0.36	3.80	0.06
ประสพการณ์												
6.เทคโนโลยี	4.10	0.13	4.20	0.25	4.17	0.20	4.16	0.21	4.26	0.27	1.09	0.32
7.การทำงาน	3.96	0.33	4.14	0.31	4.10	0.21	4.12	0.26	4.29	0.35	2.28	0.06
เป็นที่												
8.สมรรถนะ	3.98	0.42	4.10	0.31	4.17	0.27	4.16	0.27	4.46	0.40	4.12	0.04*
ส่วนบุคคล												
9.บรรยากาศ	4.12	0.23	4.17	0.23	4.12	0.26	4.11	0.23	4.33	0.36	1.89	0.16
รวม	3.97	0.31	4.09	0.29	4.10	0.23	4.12	0.24	4.31	0.33	2.22	0.14

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล

ตาราง 4.16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน								F	Sig.
	ไม่เกิน 3 ปี		3-5 ปี		6-10 ปี		10 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.คุณภาพ	3.77	0.26	4.09	0.23	4.15	0.27	4.16	0.22	9.40	0.10
2.เป้าหมาย	3.77	0.48	4.08	0.21	4.26	0.36	4.18	0.35	6.70	0.10
3.เวลา	3.87	0.35	4.10	0.22	4.16	0.33	4.22	0.30	4.79	0.13
4.ต้นทุน	3.76	0.38	4.06	0.16	4.07	0.26	4.07	0.25	6.22	0.31
5.การเรียนรู้	3.61	0.40	4.07	0.17	4.09	0.31	4.11	0.25	13.05	0.20
ประสบการณ์										
6.เทคโนโลยี	4.05	0.14	4.16	0.21	4.22	0.23	4.19	0.22	2.24	0.08
7.การทำงาน	3.85	0.33	4.16	0.25	4.14	0.28	4.16	0.26	4.97	0.13
เป็นที่ม										
8.สมรรถนะ	3.77	0.40	4.12	0.21	4.24	0.32	4.26	0.33	10.03	0.12
ส่วนบุคคล										
9.บรรยากาศ	4.12	0.24	4.15	0.24	4.15	0.28	4.17	0.28	0.08	0.96
รวม	3.87	0.21	4.09	0.29	4.12	0.23	4.14	0.24	2.31	0.33

จากตาราง 4.16 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม ประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตาราง 4.17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และแสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ								F	Sig.
	พนักงานบริษัท		หัวหน้าพนักงาน		ผู้จัดการแผนก		ผู้บริหาร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.คุณภาพ	4.02	0.26	4.08	0.22	4.25	0.29	4.40	0.20	5.66	0.11
2.เป้าหมาย	4.04	0.29	4.10	0.37	4.30	0.39	4.46	0.50	4.17	0.08
3.เวลา	4.06	0.23	4.10	0.28	4.33	0.42	4.25	0.43	4.71	0.05
4.ต้นทุน	4.01	0.18	4.01	0.32	4.15	0.30	4.16	0.28	1.99	0.12
5.การเรียนรู้	3.98	0.24	4.03	0.33	4.19	0.34	4.26	0.50	3.05	0.05
ประสบการณ์										
6.เทคโนโลยี	4.13	0.19	4.19	0.23	4.26	0.25	4.26	0.30	1.98	0.11
7.การทำงาน	4.06	0.23	4.14	0.29	4.20	0.34	4.25	0.43	2.71	0.08
เป็นที่ม										
8.สมรรถนะ	4.08	0.28	4.15	0.34	4.32	0.40	4.46	0.46	3.70	0.05
ส่วนบุคคล										
9.บรรยากาศ	4.11	0.20	4.14	0.25	4.27	0.34	4.26	0.46	2.21	0.08
รวม	4.06	0.22	4.10	0.26	4.25	0.33	4.30	0.35	2.55	0.09

จากตาราง 4.17 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

ตาราง 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านคุณภาพ	4.07	0.27	4.16	0.23	0.00	0.00	1.62	0.20
2.ด้านเป้าหมาย	4.09	0.35	4.23	0.33	0.00	0.00	3.06	0.08
3.ด้านเวลา	4.09	0.28	4.26	0.38	0.00	0.00	5.19	0.04*
4.ด้านต้นทุน	4.02	0.26	4.09	0.25	0.00	0.00	1.14	0.28
5.ด้านการเรียนรู้ และประสบการณ์	4.01	0.29	4.16	0.33	0.00	0.00	4.01	0.05
6.ด้านเทคโนโลยี	4.18	0.22	4.16	0.23	0.00	0.00	0.16	0.69
7.ด้านการทำงาน เป็นทีม	4.11	0.27	4.17	0.33	0.00	0.00	0.89	0.35
8.ด้านสมรรถนะ ส่วนบุคคล	4.14	0.32	4.23	0.36	0.00	0.00	1.43	0.23
9.ด้านบรรยากาศ	4.15	0.25	4.17	0.29	0.00	0.00	0.08	0.77
รวม	4.09	0.24	4.18	0.27	0.00	0.00	0.22	0.33

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านเวลา

ตาราง 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน โดยจำแนกตามแผนกที่สังกัด และ แสดงการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพ การทำงาน	แผนกที่สังกัด						F	Sig.
	แผนกบริการ		แผนกขาย		แผนกบริหาร			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.ด้านคุณภาพ	4.04	0.25	4.15	0.31	4.06	0.23	2.09	0.12
2.ด้านเป้าหมาย	4.10	0.28	4.20	0.39	4.02	0.35	3.21	0.04*
3.ด้านเวลา	4.12	0.27	4.17	0.35	4.07	0.27	1.41	0.24
4.ด้านต้นทุน	4.02	0.22	4.08	0.30	3.99	0.24	1.53	0.21
5.ด้านการเรียนรู้ และประสบการณ์	4.03	0.22	4.10	0.30	3.98	0.35	1.74	0.18
6.ด้านเทคโนโลยี	4.20	0.20	4.20	0.25	4.14	0.20	0.94	0.39
7.ด้านการทำงาน เป็นทีม	4.10	0.24	4.17	0.30	4.08	0.29	1.38	0.25
8.ด้านสมรรถนะ ส่วนบุคคล	4.15	0.25	4.20	0.37	4.10	0.34	1.04	0.35
9.ด้านบรรยากาศ	4.16	0.20	4.18	0.32	4.12	0.22	0.68	0.50
รวม	4.09	0.24	4.15	0.30	3.89	0.24	1.88	0.43

*Sig < 0.05

จากตาราง 4.19 พบว่า ในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตาม แผนกที่สังกัด พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านเป้าหมาย

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ เป็นการสรุปผลการศึกษาวิจัย เรื่อง “ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. สรุปการวิจัย

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด

1.2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-ABLE จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท G-Able จำกัด จำนวน 129 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น และทำการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานเมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้วยวิธี t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลการปฏิบัติงานกับลักษณะส่วนบุคคลด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

จากการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า

1. เมื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้วยวิธี t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแบบทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ เพศที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ รางวัลที่ได้รับ โดยภาพรวมพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลับพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ อายุ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามอายุ พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ สถานภาพการสมรส ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามสถานภาพการสมรส พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านคุณภาพ

1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ ประสบการณ์การทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ ระดับการศึกษา ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านเวลา

1.9 ปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของ แผนกที่สังกัด ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแยกตามแผนกที่สังกัด พบว่า โดยรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านเป้าหมาย

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐานที่ว่า ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รางวัลที่ได้รับ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทาง อายุ(ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์) สถานภาพการสมรส(ด้านคุณภาพ) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล) ระดับการศึกษา(ด้านเวลา) แผนกที่สังกัด(ด้านเป้าหมาย) และรางวัลที่ได้รับ(ด้านคุณภาพ) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะส่วนบุคคล เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาทั้งหมด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพ จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ดี แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพกลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสและด้านรางวัลที่ได้รับ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ด้านเป้าหมาย จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเป้าหมายที่สามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเป้าหมายกลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านแผนกที่สังกัด มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงเวลา ที่สามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบ

โดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลากลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ด้านต้นทุน จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านต่างๆที่สามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดีและเมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทุกด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านต้นทุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่สามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเรียนรู้และประสบการณ์กลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเรียนรู้และประสบการณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความทันสมัย ความก้าวหน้า ที่ทำให้องค์กรสามารถที่จะแข่งขันในตลาดได้และเมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทุกด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ด้านการทำงานเป็นทีม จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบุคลากรในองค์กรมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรในองค์กร แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทุกด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ด้านสมรรถนะส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงตามไปด้วย แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านสมรรถนะส่วนบุคคลกลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านสมรรถนะส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ด้านบรรยากาศ จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานจึงทำให้งานออกมามีผลงานที่ดี แต่เมื่อเปรียบเทียบโดยแยกลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน

บรรยากาศกลับพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทุกด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานด้านบรรยากาศ
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข (2542) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ภาวะการมีงานทำและการว่างงาน
กรุงเทพมหานคร กรมการจัดหางาน
- กันตยา เพิ่มผล (2541) การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน กรุงเทพมหานคร
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ยุทธศาสตร์ปฏิรูปการศึกษา กรุงเทพมหานคร
ซัคเซสมิเดีย
- จิตต์ อินสว่าง (2549) อย่าปล่อยให้เวลาไขว่คว้าความสำเร็จไปจากคุณ กรุงเทพมหานคร
มิตรสัมพันธ์กราฟิก
- จิรวัดน์ วีรังกร (2540) ทักษะการบริหารเวลาสำหรับนิสิต กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เฉลิม สุขคะสมบัติ (2527) ทรัพยากรเวลา กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มิตรครู
- ชำนาญ ชาวศิริพิงศ์ (2539) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของไทย กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- เทพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ (2539) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร
ไทยวัฒนาพานิช
- ฐวนันท์ พานิชโยทัย (2541) การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริม
การเกษตร กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการเกษตร
- ธรรมนุญ โรจนะบุรานนท์ (2531) ธรรมชาติวิทยา พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์ชวนพิมพ์
- บุญมาก พรหมพวย (2525) การบริหารเวลา กรุงเทพมหานคร หนึ่งเจ็ดการพิมพ์
- ประดินันท์ อูปรมย์ (2540) ชุควิชาพื้นฐานการศึกษา(มนุษย์กับการเรียนรู้) นนทบุรี สำนักพิมพ์
เมืองนนท์

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร*
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ
- ผดุงยศ ดวงมาลา (2523) *การสอนวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษา ปัตตานี*
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- พิมพ์วิมล ไผ่สนิท (2549) "ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัว
ประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณี:จังหวัดสมุทรสงคราม" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) (2543) *การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กรุงเทพมหานคร*
โรงพิมพ์ธรรมสภาและสถาบันบันลือธรรม
- มาลินี ขวาลไพบูลย์ (2533) *ทีมที่มีประสิทธิภาพ กรุงเทพมหานคร*
ฟิงเกอร์ปรีน แอนด์ มีเดีย
- ระพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณชฎ (2510) *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพล
เรือนในระดับบริหารอาวุโส กรุงเทพมหานคร*
โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี
- วิรัตน์ บัวขาว (2537) *ทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารเวลา กรุงเทพมหานคร*
สี่พระยาการพิมพ์
- วิมาน จีวเจียม (2539) *การบริหารเวลา วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม*
สหยาการพิมพ์
- วิทยา ดำนธำรงกุล (2546) *การบริหาร กรุงเทพมหานคร เอิร์ดเวย์ เอ็ดดูเคชั่น*
- วัชรวิฑูรธรรม และคณะ (2526) *ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*
กรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2534) *สังคมวิทยา กรุงเทพมหานคร คณะรัฐศาสตร์*
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุขใจ น้ำผุด (2536) *ค่าแห่งเวลา กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548) *แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ*
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร*
โรงพิมพ์สุภาพใจ

อดาพร สันติชนานนท์ (2533) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ*

คณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล กรุงเทพมหานคร สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อุทัย หิรัญโต (2525) *หลักการบริหารบุคคล กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์*

Robert E. Kelly อ้างใน เบญจมาภรณ์ อิศรเดช (2549) *องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร*

โรงพิมพ์แมคกรอ-ฮิล

Super อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2553) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานคร*

ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ

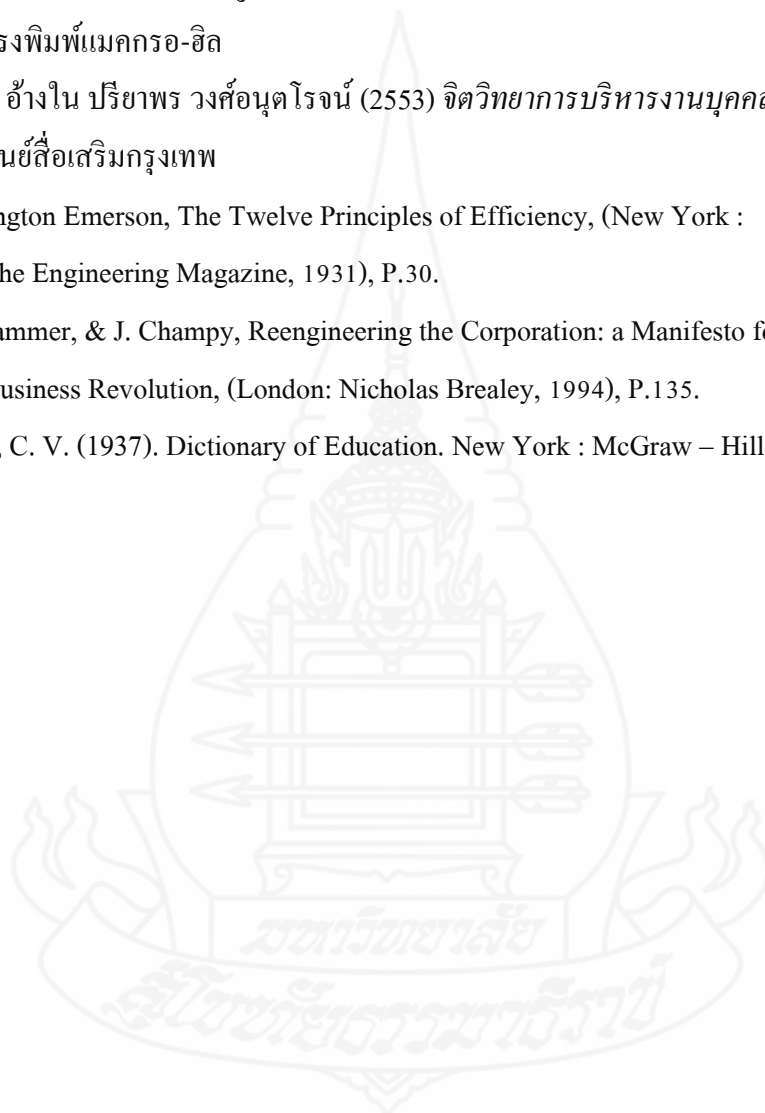
Harrington Emerson, *The Twelve Principles of Efficiency*, (New York :

The Engineering Magazine, 1931), P.30.

M. Hammer, & J. Champy, *Reengineering the Corporation: a Manifesto for*

Business Revolution, (London: Nicholas Brealey, 1994), P.135.

Good, C. V. (1937). *Dictionary of Education*. New York : McGraw – Hill Bok Company.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



--	--	--

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน G-ABLE Co., Ltd.

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 - 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 - 50 ปี () 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่ () 4. หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน + ค่าตอบแทน)

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 - 20,000 บาท
() 3. 20,001 - 30,000 บาท () 4. 30,001 - 40,000 บาท บาท
() 5. 40,001 - 50,000 บาท () 6. 50,001 บาท ขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน

- () 1. ไม่เกิน 3 ปี () 2. 3-5 ปี
() 3. 6-10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

- () 1. พนักงานบริษัท () 2. หัวหน้าพนักงาน
() 3. ผู้จัดการแผนก () 4. ผู้บริหาร

7. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

สำหรับ
ผู้วิจัย

8. แผนกที่สังกัด

() 1. แผนกบริการ

() 2. แผนกขาย

() 3. แผนกบริหาร

() 4. อื่นๆ

9. รางวัลที่ได้รับ

() เคยได้รับ

() ไม่เคยได้รับ

○
○

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	สำหรับผู้วิจัย
ด้านคุณภาพ							
10	ในรอบ 2-3ปีที่ผ่านมา ผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของท่าน ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง						○
11	ผลงานของท่านอยู่ในเกณฑ์เทียบได้ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม						○
12	ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านไม่เคยต้องรับงานที่ทำเสร็จแล้วกลับมาแก้ไขหรือทำใหม่						○
13	หน่วยงานของท่านได้รับคำชมเชยจากลูกค้า/ผู้รับบริการอยู่เป็นประจำ						○
14	หน่วยงานของท่านปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้						○
ด้านเป้าหมาย							
15	ท่านรับรู้และมีความเข้าใจในเป้าหมายของหน่วยงานอย่างชัดเจน						○
16	เกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงานมีความ						○

	เชื่อมโยงกับเป้าหมายอย่างชัดเจน						
17	ท่านสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์การประเมินผลของหน่วยงาน						<input type="radio"/>
18	เป้าหมายของท่านที่ได้รับมอบหมาย ทำทายความสามารถของท่านเป็นอย่างมาก						<input type="radio"/>
19	เป้าหมายของหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร						<input type="radio"/>
ด้านเวลา							
20	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามกำหนดและ/หรือก่อนเวลา						<input type="radio"/>
21	ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้เวลาการปฏิบัติงานน้อยลงกว่าเดิมและขณะเดียวกันได้รับผลสัมฤทธิ์ของงานเท่าเดิมหรือดีขึ้น						<input type="radio"/>
22	ลูกค้ามีความพอใจในระยะเวลาส่งมอบงานของท่าน						<input type="radio"/>
23	ในบางโอกาส ท่านจะสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยให้งานลุล่วงตามเป้าหมาย						<input type="radio"/>
ด้านต้นทุน							
24	ต้นทุนด้านปฏิบัติการต่างๆขององค์กรของท่านอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของอุตสาหกรรมโดยเฉลี่ย						<input type="radio"/>
25	ท่านสามารถใช้งบประมาณที่กำหนดให้ในการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายของงาน						<input type="radio"/>
26	ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา กล่าวได้ว่า ท่านสามารถใช้งบประมาณน้อยลงเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม						<input type="radio"/>
27	ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี บุคลากร ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า						<input type="radio"/>

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	สำหรับ ผู้วิจัย
ด้านการเรียนรู้และประสบการณ์							
28	หน่วยงานของท่านมีนโยบายเพิ่มทักษะและพัฒนาความรู้โดยจัดงบประมาณไว้อย่างเป็นรูปธรรม						<input type="radio"/>
29	หน่วยงานมีนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้เข้าอบรม ศึกษาต่อ สัมมนาเพิ่มพูนทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน						<input type="radio"/>
30	หัวหน้างานให้การสนับสนุนท่านด้านการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอ						<input type="radio"/>
31	ท่านและเพื่อนร่วมงานจะหาโอกาสแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และประสบการณ์การทำงานระหว่างกันอยู่เสมอ						<input type="radio"/>
32	ประสบการณ์ในปัจจุบันของท่านมีมากพอที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กรได้						<input type="radio"/>
ด้านเทคโนโลยี							
33	ท่านนำความรู้เทคนิคใหม่ๆมาใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม						<input type="radio"/>
34	เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านใช้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้						<input type="radio"/>
35	เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่สามารถเทียบได้ดีเท่าหรือสูงกว่าคู่แข่ง						<input type="radio"/>
36	เทคโนโลยีที่หน่วยงานท่านมีใช้อยู่ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงที่ละเอียดถี่ถ้วนอย่างต่อเนื่องเสมอมา						<input type="radio"/>

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายพุทธิพงษ์ ชิบเข
วัน เดือน ปีเกิด	27 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2539
สถานที่ทำงาน	บริษัท จีเอเบิล จำกัด กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	Senior Technical Account Manager

