

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

นางสาวอรทัย อินตะยศ



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

# **Factors Influencing Performance Efficiency of Employees at Chiang Mai Night Safari**

**Miss Orratai Intrayot**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

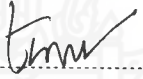
Sukhothai Thammathirat Open University

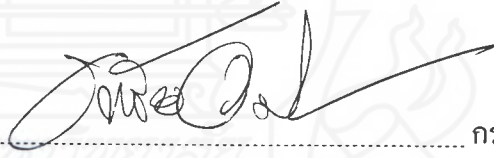
2014


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ชื่อและนามสกุล	สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
แขนงวิชา	นางสาวอรทัย อินตะยศ
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
	รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ชนชัย ชุมจินดา)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

**ผู้ศึกษา** นางสาวอรทัย อินตะยศ รหัสนักศึกษา 2523002703 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์ **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.936 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 6 ปี มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านค่านิยมร่วม ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านทักษะ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านบุคลากร (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .515$ ) ในทิศทางเดียวกัน (3) ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้าน เน้นการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กร

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี



**Independent Study title:** Factors Influencing Performance Efficiency of Employees at Chiang Mai Night Safari

**Author:** Miss Orratai Inrayot; **ID:** 2523002703;

**Degree:** Master of Business Administration ;

**Independent Study advisors:** Chanin Chunhapuntharuk, Associate Professor ;

**Academic year:** 2014

### **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study personal and management factors influenced performance efficiency of employees at Chiang Mai Night Safari; ( 2 ) to study the relationship among personal factors, management factors and performance efficiency of employees at Chiang Mai Night Safari; and (3) to suggest a guideline for improving performance efficiency of employees at Chiang Mai Night Safari.

The study was a survey research. The total population were 202 employees. The questionnaire with 0.936 confidence value was used for data collection. The data was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance, and Pearson's Product Moment Correlation Efficient.

The results of the study showed that (1) the majority of the respondents were single male, aged between 31 – 40 years, with undergraduate degree, more than 6 years working experience as operation workers, and less than 10,000 Baht income. Overall management factors influenced performance efficiency of employees were moderate in terms of strategy, shared value, structure, working system, skill, management style and personnel respectively; (2) employees with different gender, age, educational background, marital status, working experience, income and work position had no difference in performance efficiency at the statistical significance 0.05. Management factors related moderately at the same direction to performance efficiency; and (3) factors affected all performance focusing on strategic management, knowledge and skill development, employees' relationship should be considered by the managements.

**Keywords:** Performance efficiency, Employee, Chiang Mai Night Safari

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชุนพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ และ รองศาสตราจารย์ รัชชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการศึกษาค้นคว้าอิสระ คณาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทั้งสองท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และจะจดจำความปรารถนาดีของท่านไว้ตลอดไป

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรนันท์ เกตุทิม และดร. ไกรลาศ คอนชัย อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คุณระพีพรรณ คำผิง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ฟริ โท-เลย์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณผู้บริหารสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณพนักงานในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่ให้ความช่วยเหลือตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของผู้ศึกษาทุกท่านที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาด้วยดีตลอดมา

อรทัย อินตะยศ

พฤศจิกายน 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน .....	8
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง.....	51
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....	54
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงาน พื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.....	62
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	67
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน.....	86
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปผลการศึกษา.....	87
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	106
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	107
ข ผลลัพธ์จากการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) แบบสอบถาม.....	109
ค เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (แบบสอบถาม).....	118
ประวัติผู้ศึกษา.....	129

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	51
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	52
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านกลยุทธ์.....	55
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านโครงสร้าง.....	56
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านระบบการทำงาน.....	57
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านรูปแบบการบริหาร.....	58
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านบุคลากร.....	59
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านทักษะ.....	60
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านค่านิยมร่วม.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้าน และภาพรวม.....	62
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านคุณภาพงาน เป็นรายข้อและภาพรวม.....	63
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านปริมาณงาน เป็นรายข้อและภาพรวม.....	64
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านเวลา เป็นรายข้อและภาพรวม.....	65
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านต้นทุน เป็นรายข้อและภาพรวม.....	66
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามเพศ.....	67
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามอายุ.....	68
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่ พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านต้นทุนโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	72
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	73
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับรายได้.....	74
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	76
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่ พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ด้านปริมาณงาน โดยทดสอบคะแนน เฉลี่ยเป็นรายคู่.....	77
ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	78
ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	79
ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	80
ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	81
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม .....	83
ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม .....	84
ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่านิยมร่วมกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม .....	85





## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 หน้าที่การจัดการหรือกระบวนการจัดการ.....	13
ภาพที่ 2.2 McKinsey's 7-S Model.....	17
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทศวรรษที่ 2 (สพพ.2).....	33



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในการศึกษา

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ส่งผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้ต้องปรับกลยุทธ์ภายในองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Sustainable Competitive Advantage) เน้นการสร้างความเข้มแข็งภายในองค์กร ทั้งในส่วนของ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โครงสร้างขององค์กร การวางกลยุทธ์ให้เห็นเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถแท้จริงขององค์กรในด้านต่างๆ พร้อมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดความคล่องตัว มุ่งเน้นให้องค์กรดำเนินงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ ได้ก็เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ และถ้าหากพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันกับองค์กร อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา อาทิเช่น การทำงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ เกิดการโยกย้าย ทำให้เปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้องค์กรนั้นกลายเป็นองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด ในทางกลับกัน ถ้าองค์กรที่มีพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีความมานะอดสาหะต่อการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กรแล้วก็จะทำให้โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์กรต้องการย่อมมีมากขึ้น (เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง 2550 : 1)

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นองค์กรมหาชน ซึ่งหน่วยงานของรัฐรูปแบบหนึ่ง มีภารกิจหลักในการให้บริการสวนสัตว์กลางคืนให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ยกกระดับสินค้าและบริการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ให้มีคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล สร้างรายได้และการจ้างงานในจังหวัดเชียงใหม่และภูมิภาค รวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ระบบการจัดการดำเนินงานทั้งทางด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานและด้านทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับองค์กร

เนื่องจากรูปแบบการให้บริการทั้งหมดขององค์กร อาทิ การให้บริการนั่งรถชมสัตว์ บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์ บริการบ้านพัก ห้องประชุมสัมมนา และบริการด้านอื่นๆ จะอาศัยพนักงานเป็นผู้ดำเนินการทุกขั้นตอนในกระบวนการทำงานซึ่งจะต้องดำเนินการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการที่มีความหลากหลายของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การที่พนักงานในองค์กร จะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้สำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวช่วยผลักดัน กระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่เป็นบวกในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะปรับปรุงและพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตน มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานในองค์กร เพราะถือว่าเป็นตัวผลักดันที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ และที่สำคัญองค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและการบริหารงานภายในองค์กรต่อไปในอนาคต

การบริหารจัดการของสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่ผ่านมายังไม่มีกระบวนการดำเนินงานในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน ขาดนโยบายการจัดการขององค์กรให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีได้มีการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง อาทิ การปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงระบบตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicator) การบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร การจัดทำแผนธุรกิจ (Business Plan) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เป็นต้น กระบวนการทำงานทุกขั้นตอนในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จะต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรอยู่เสมอ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเกิดความพึงพอใจสูงสุด สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จึงจำเป็นต้องทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทুমเทกบังงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ผู้ศึกษาเห็นว่า การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ในครั้งนี้ จะช่วยนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะและปรับปรุงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

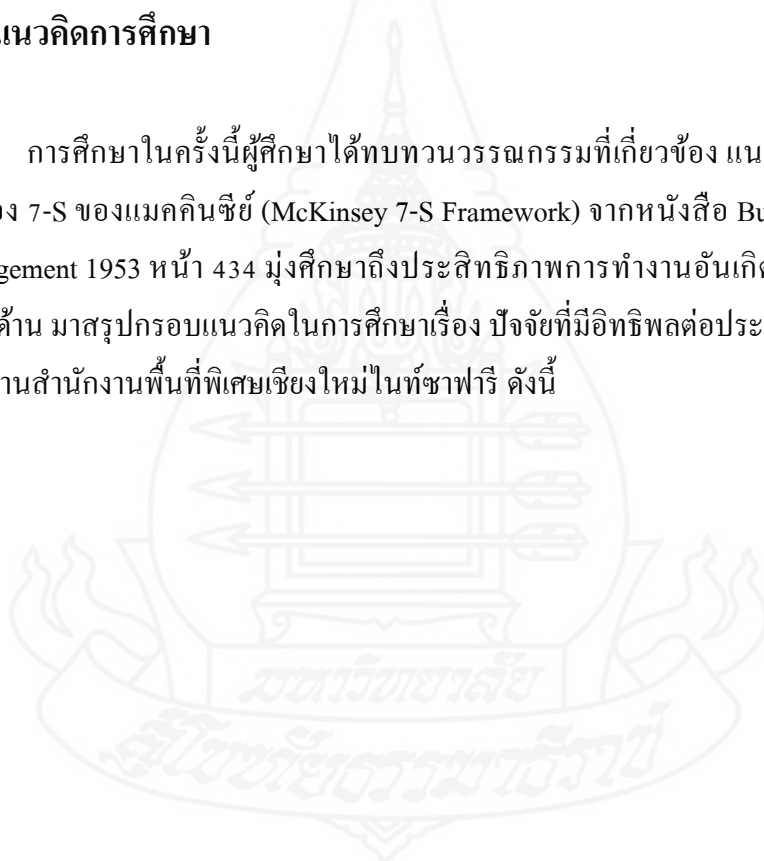
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

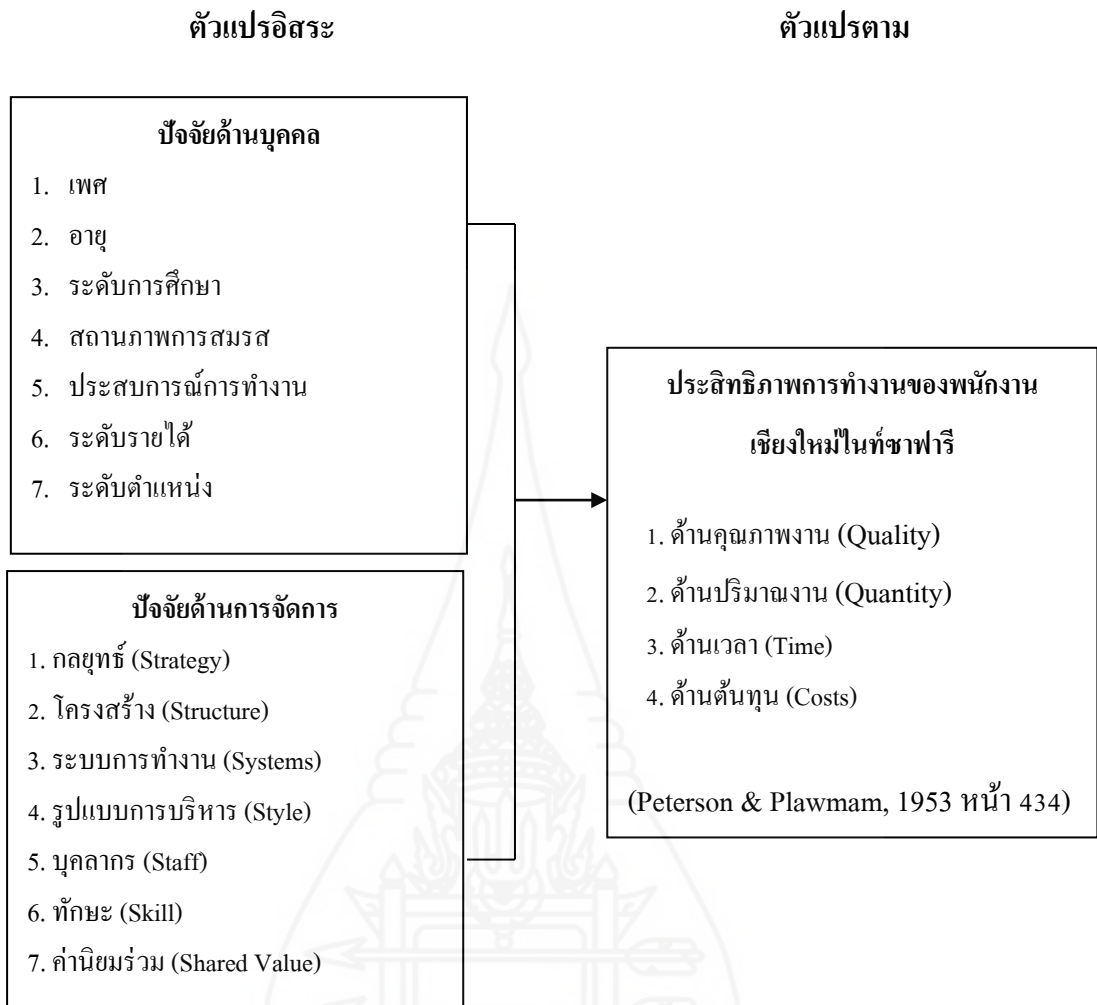
2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีตามแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) จากหนังสือ Business Organization and Management 1953 หน้า 434 มุ่งศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานอันเกิดจากปัจจัยด้านการจัดการ 7 ด้าน มาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ดังนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านการจัดการของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

## 5. ขอบเขตของการศึกษา

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานของสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน

### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ซึ่งประกอบด้วย

**5.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้ และระดับตำแหน่ง

**5.1.2 ปัจจัยด้านการจัดการ** ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

**5.1.3 ประสิทธิภาพการทำงาน** โดยศึกษาผลลัพธ์ 4 ด้านที่ได้จากการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน

**5.3 ด้านสถานที่** คือ จะทำการศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

### 5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลดำเนินการ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2555 – พฤศจิกายน 2555 รวมระยะเวลา 4 เดือน

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง มีความถูกต้อง เสร็จทันตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อาทิ บุคลากร อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ อย่างประหยัดและคุ้มค่า ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการนำเทคนิคต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้

**6.1.1 คุณภาพของงาน (Quality)** หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการของงานนั้นๆ

**6.1.2 ปริมาณงาน (Quantity)** หมายถึง ผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

**6.1.3 เวลา (Time)** หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน

**6.1.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)** หมายถึง จำนวนค่าใช้จ่ายที่ได้จากการดำเนินการทั้งหมด จะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ กล่าวคือลงทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมาก

**6.2 พนักงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำฝ่าย ภายในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยทำการศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการ

**6.3 สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี** หมายถึง องค์กรมหาชนที่มีภารกิจในการให้บริการสวนสัตว์กลางคืนแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ พัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศและภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

**6.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพล** หมายถึง สิ่งที่มีผลกระตุ้นให้พนักงานของสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีความรู้สึกที่เป็นบวก ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**6.5 ปัจจัยด้านบุคคล** หมายถึง ลักษณะกลุ่มของสิ่งต่างๆ ที่สมาชิกทุกหน่วยของทุกสิ่งนั้น เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

**6.6 ปัจจัยด้านการจัดการ** หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน 7 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านพนักงาน ด้านระบบการทำงาน ด้านทักษะ ด้านค่านิยมร่วมกัน และด้านรูปแบบการบริหาร

**6.7 ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่องค์กรจัดหาไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้งบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ในการทำงาน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี
2. ผู้บริหารได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี
3. ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ผู้ศึกษาได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม รวมตลอดจนอภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่อไป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการ มีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับในองค์การ ในการดำเนินงานและพัฒนาองค์การของตนมุ่งไปสู่ความมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การได้ การจัดการที่ดีมีความเหมาะสมทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน หรือขัดแย้งในหน้าที่ ช่วยให้บุคลากรทราบขอบเขตความรับผิดชอบ มีความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ผู้บริหารงานสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

##### 1.1.1 ความหมายของการจัดการ

เชอโต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550 : 18) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการว่าเป็นกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่ม ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชนินทร์ ชุณหพันธ์ (2552 : 1 – 5) ได้อธิบายว่า การจัดการมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับในองค์การในการดำเนินงานและพัฒนาองค์การของตนมุ่งไปสู่ความมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การได้ ในองค์การต่างๆ จะมีผู้บริหารในแต่ละฝ่ายซึ่งอาจมีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ทางการจัดการแตกต่างกัน และ

จะต้องมาทำงานร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจสำคัญขององค์กร เพื่อมุ่งตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ดังนั้นผู้บริหารในระดับต่างๆ ขององค์กรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทางด้านการจัดการ อาศัยกระบวนการเพื่อการจัดการทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ณัฐยา สิ้นตระการผล (2553 : 262) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการ การบริหาร โดยวัตถุประสงค์ (Management by Objectives หรือ MBO) เป็นระบบการจัดการ เกี่ยวกับการมอบหมายงาน เป็นการแสดงออกในขั้นแรกของการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับ ผู้บริหารระดับต้นเป็นอย่างน้อย การบริหารตามวัตถุประสงค์ควรจะทำให้เกิดการเชื่อมโยงโดยตรง ระหว่างกลยุทธ์ระดับองค์กร และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติในระดับที่ต่ำกว่า เพื่อให้กระบวนการ ดังกล่าว ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ จึงต้องมีการติดตามความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งนี้ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานควรทำควบคู่กับการทำข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ธนชัย ยมจินดา (2552 : 63) ได้อธิบายความหมายของการจัดการว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรนั้นๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือมีผู้ขยายความการจัดการว่าเป็นขั้นตอนกระบวนการต่างๆ ที่จะให้้องค์การประสบผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนใช้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นๆ เป็นส่วนทำให้เกิดผลสำเร็จ ส่วนการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) คือ กระบวนการของ การกำหนดทิศทางระยะยาวที่รวมถึง การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินผล กลยุทธ์ขององค์กรที่ผู้บริหารองค์กรนั้นๆ ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และภาวนา สายชู (2554 : 280) ได้อธิบายเกี่ยวกับ ความหมายด้านการจัดการว่า แนวคิดด้านการจัดการนั้น เริ่มต้น ในช่วงที่มีการปฏิวัติทาง อุตสาหกรรมในประเทศอังกฤษระหว่างศตวรรษที่ 18 - 19 และมีการปรับปรุงพัฒนามาเรื่อยๆ สามารถแบ่งออกเป็น 6 แนวคิด ดังนี้

1. ยุคการบริหารในเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Era) ใช้วิธีการ ที่มีหลักเกณฑ์ในการจัดการ ในยุคนี้ Fredrick Widslow Taylor ถือเป็นบิดาของแนวความคิดนี้

2. ยุคกระบวนการจัดการ (Management Process Era) มองการจัดการเป็น กระบวนการทำงานเป็นขั้นตอนต่างๆ โดยอาศัยบุคคลอื่น Henri Ford เป็นผู้นำแนวคิดเกี่ยวกับ กระบวนการ (Process approach) มาใช้ ต่อมา Elton Mayo ได้คิดค้นการศึกษา ฮอว์ทอร์น (Hawthorne studies) ซึ่งเชื่อว่าผลผลิตของคนงานไม่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

3. ยุคมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Era) เน้นการศึกษาเรื่องของมนุษย์ อาศัยรากฐานจากวิชาจิตวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาสังคม และมานุษยวิทยา สัญลักษณ์ของยุคนี้คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ต่อมาจึงเกิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของดักลาส แม็คเกรเกอร์ ขึ้น

4. ยุกระบบสังคม (Social System Era) มีความสัมพันธ์กับแนวคิดด้าน มนุษยสัมพันธ์ หรือด้านพฤติกรรมศาสตร์

5. ยุคคณิตศาสตร์ (Mathematical Era) มุ่งใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์มา ศึกษาข้อมูลทางปริมาณต่างๆ เพื่อใช้ตัดสินใจในเรื่องการจัดการ

6. ยุคเข้าสู่ระบบ (Systems Era) เป็นการจัดการที่เน้นกลยุทธ์การศึกษา ส่วนต่างๆ ของระบบภายใน มีความสัมพันธ์กัน มีปัจจัยนำเข้าสู่ระบบ มีกระบวนการแปรสภาพ ได้ผลผลิตออกมาและมีการป้อนกลับ แนวคิดนี้ใกล้เคียงกับแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM)

ศาสตราจารย์ วังศ์ (2550 : 26) อธิบายความหมายของการจัดการว่า การจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ ทางการจัดการ ซึ่งรวมถึง กิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ และการควบคุมองค์กร

เฮนรี ฟาโย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550 : 45) ได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับการ การจัดการปฏิบัติการ (Operational – management theory) เป็น การจัดการกิจกรรมที่ซับซ้อน ซึ่งสัมพันธ์กับการวางแผนการผลิต การจัดสรรทรัพยากร การสั่งการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากร บุคคลและการตรวจสอบระบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้เทคนิคเชิงปริมาณในการแก้ปัญหาการผลิต ส่วนการจัดการด้านการบริหาร (Administrative management) เป็นแนวคิดด้านการจัดการซึ่งมุ่งที่ ลักษณะหน้าที่ขององค์กรและการบริหารโดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งมีอิทธิพลต่อแนวทางการจัดการในยุค ปัจจุบัน

ชนินทร์ ชุมพันธ์รักษ์ (2552 : 1 – 5) ได้สรุปความหมายของการจัดการ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การจัดการ เป็นกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องกันและสัมพันธ์กัน อันประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling)

2. โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ผสมผสานกัน ระหว่างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ เช่น ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resource) ทรัพยากรด้านสารสนเทศ (Information Resource) ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resource) อันได้แก่ วัตถุดิบ ที่ดิน เครื่องจักร เครื่องมือ โรงงาน สำนักงาน เป็นต้น

3. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งทางด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

จากคุณลักษณะดังกล่าวของการจัดการ ส่งผลให้ผู้บริหารองค์การในยุคปัจจุบันต่างมุ่งให้การดำเนินงานขององค์การของตน เป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance Organization : HPO) ซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานจะถูกวัด โดยปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้บริหารจะมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ (Goal Attainment)

ศิววรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 61) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการจัดการแบบญี่ปุ่น (The Japanese management movement) ว่า การจัดการของญี่ปุ่นจะมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. ผู้บริหารให้ความสนใจในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน
3. มุ่งความสนใจอย่างมากกับคุณภาพของสินค้าและบริการ
4. ผู้บริหารระดับสูงจะมีบทบาทในฐานะผู้อำนวยการความสะดวกมากกว่า

การออกคำสั่ง

5. การไหลของข้อมูลข่าวสารและความคิดริเริ่มจะเน้นจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน

6. มีการดูแลพนักงานโดยการจ้างงานตลอดชีพ และไม่เน้นความก้าวหน้าในงานอาชีพจากความชำนาญเฉพาะด้าน

จากความหมายดังกล่าวของนักวิชาการต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า การจัดการหมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีความต่อเนื่องสัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ ร่วมกัน อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### 1.1.2 หน้าที่การจัดการ (Management Functions)

เป็นกระบวนการจัดการ (Management Process) ที่ประกอบด้วยหน้าที่ 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ด้านการนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์สอดคล้องกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

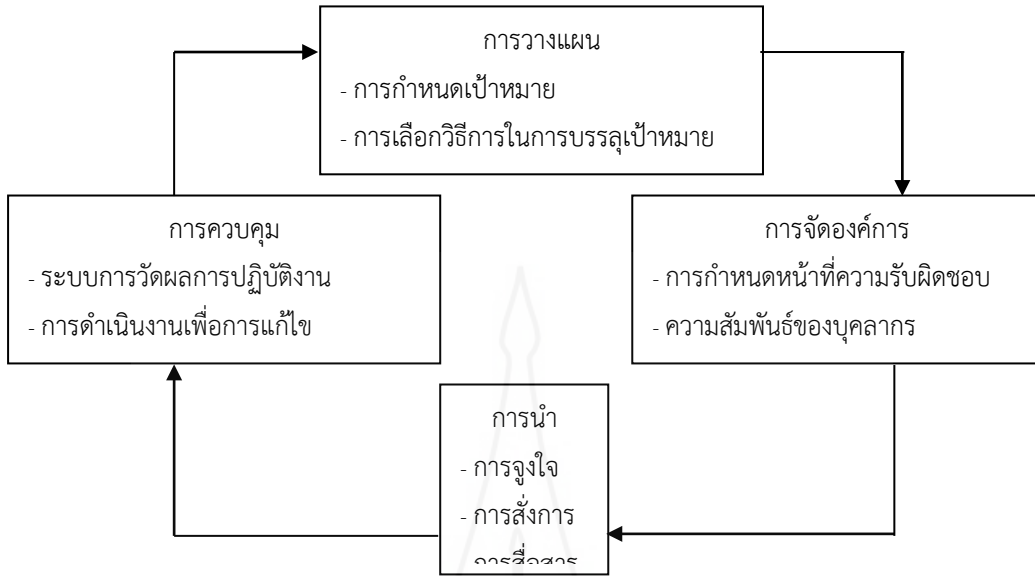
ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์ (2552 : 1-10 – 1-11) กล่าวว่า ผู้บริหารในทุกระดับขององค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตาม ต่างมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ 4 ประการ อันประกอบไปด้วยกระบวนการจัดการ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ในการเลือกและกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสม ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น กระบวนการของการวางแผนจึงเกี่ยวข้องกับการมีวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และเป้าหมาย (Goal) ขององค์การ การเลือกวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและการจัดสรรทรัพยากรขององค์การ

2. การจัดองค์การ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ในการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ของงาน เพื่อให้สมาชิกขององค์การทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การจัดองค์การจึงเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มบุคคลเข้าไปในแผนกงานต่างๆ ตามชนิดของภาระงานต่างๆ ที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารองค์การต้องกำหนดสายของอำนาจหน้าที่ (Line of Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ ในองค์การที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. การนำ หมายถึง การจูงใจ การสั่งการ และการมีอิทธิพล เพื่อโน้มน้าวบุคลากรในองค์การในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การนำจึงเกี่ยวข้องกับการภาวะผู้นำ (Leadership) การจูงใจ (Motivation) และการสื่อสาร (Communication) ที่ผู้บริหารจะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง เสริมสร้างขวัญ และจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ผู้บริหารต้องการ

4. การควบคุม หมายถึง กระบวนการติดตามผลการปฏิบัติงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ว่าผลการปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ดังกล่าวหรือไม่ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น จากหน้าที่การจัดการหรือกระบวนการจัดการทั้ง 4 ด้าน สามารถสรุปได้ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 หน้าที่การจัดการหรือกระบวนการจัดการ

ที่มา : Georgae and Jones (อ้างอิงใน ชรินทร์ ชุนพันธ์ (2552 : 1-11))

ธนชัย ยมจินดา (อ้างอิงใน นวพรรษ จำรัสศรี 2552 : 16) กล่าวว่า กระบวนการจัดการหรือการบริหาร เริ่มจากขั้นตอนของการวางแผนเสมอ ซึ่งการวางแผน (Planning) เป็นขั้นการวิเคราะห์สถานะแวดล้อม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งเป็นเสมือนการกำหนดทิศทางและแนวทางการจัดสรรทรัพยากร เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติการต่างๆ ขององค์กร ลำดับที่สอง คือ การจัดการองค์กร (Organizing) เป็นเรื่องของการจัดโครงสร้างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถรองรับแผนงานและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน ลำดับที่สาม คือ ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) ซึ่งต้องใช้ความเป็นผู้นำในการชักนำว่านล้อมหรือจูงใจ ให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งการใช้ภาวะผู้นำจะเกี่ยวข้องกับเรื่องคำสั่ง การมอบหมายงาน การให้รางวัล การให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การควบคุม (Controlling) หรือการประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่า สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอยู่ในกรอบของแผนงานหรือไม่ มีวิธีการที่ถูกต้องเหมาะสม และได้ผลงานตามมาตรฐานหรือตรงตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ การควบคุมสามารถเกิดได้ในทุกๆ จุด ตามความเหมาะสมของการบริหารองค์กร



ธงชัย สันติวงษ์ (www.peopleinsights.com/KnowledgeSharedManagement Process /tabid/73Default.aspx) กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นการกำหนดทิศทางของหน่วยงาน กลุ่มงาน หรือการดำเนินงานในหน้าที่ต่างๆ ให้ใช้ทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) ครอบคลุมถึงการใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาด เหมาะสมและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) นั้นหมายถึงการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า บทบาทสำคัญของผู้บริหารคือการนำพาองค์กรไปให้ถึงเป้าหมายและบรรลุผลสำเร็จได้โดยส่วนรวม เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารมีหน้าที่รวบรวมและจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการที่ดี

นพพรชัย จำรัสศรี (2552 : 17) ได้สรุปว่า กระบวนการจัดการ ประกอบด้วย 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) จากผู้บริหาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สำเร็จ ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

กล่าวโดยสรุป กระบวนการจัดการ เป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารพึงต้องปฏิบัติ โดยที่กระบวนการจัดการ 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตลอดเวลา ที่นำไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

## 1.2 แนวคิดการจัดการสมัยใหม่

การจัดการสมัยใหม่ เป็นการจัดการที่ผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยจะต้องทำการศึกษา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กรแล้วจัดวางตำแหน่งขององค์กรให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 61 – 66) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการจัดการแบบญี่ปุ่น (The Japanese management movement) ระบบการจัดการของญี่ปุ่นมีลักษณะแตกต่างจากแนวทางที่อเมริกาใช้ อาทิ การเปิดโอกาสให้ลูกน้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความสนใจในคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน การให้ความสนใจกับคุณภาพของสินค้าและบริการ ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทในฐานะผู้อำนวยความสะดวกมากกว่าการออกคำสั่ง การไหลของข้อมูลข่าวสารและความคิดริเริ่มจะเน้นจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน

การดูแลพนักงานโดยการจ้างงานตลอดชีพ และไม่เน้นความก้าวหน้าในงานอาชีพจากความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

2. ทฤษฎี Z ของ Ouchi (Ouchi's Theory z) เป็นทฤษฎีที่อธิบายโครงสร้างงานในการจัดการ ซึ่งใช้หลักของสหรัฐอเมริกา (มุ่งที่ความรับผิดชอบส่วนบุคคล) ร่วมกับญี่ปุ่น (มุ่งการตัดสินใจร่วมกัน การประเมิน และการเลื่อนตำแหน่งช้าๆ ค่อยเป็นค่อยไป และมีการเกี่ยวข้องกันในลักษณะแบบครอบครัว)

3. การค้นหาความเป็นเลิศขององค์กร โดย Peters และ Waterman ซึ่งระบุคุณสมบัติที่เป็นเลิศ 8 ประการ ดังนี้

- 1) การมุ่งการกระทำ (A bias for action) เชื่อมั่นในสิ่งที่จะทำ
  - 2) การอยู่ใกล้ชิดกับลูกค้า (Close to the customer) สร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
  - 3) การส่งเสริมความเป็นอิสระและความเป็นเจ้าของ (Autonomy and entrepreneurship) สนับสนุนนวัตกรรม
  - 4) การเพิ่มประสิทธิภาพโดยอาศัยคน (Productivity through people) สร้างคุณค่าด้านทรัพยากรมนุษย์
  - 5) การมุ่งที่ค่านิยม (Hand on value driven) เข้าใจจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างชัดเจน
  - 6) การดำเนินธุรกิจที่เชี่ยวชาญ (Stick to the knitting) มุ่งในสิ่งที่องค์กรทำได้ดีที่สุด
  - 7) การมีโครงสร้างที่เรียบง่ายและมีที่ปรึกษา (Simple form and lean staff)
  - 8) การเข้มงวดและผ่อนปรนในขณะเดียวกัน (Simultaneous) มีความยืดหยุ่น
4. องค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรซึ่งมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยมีการริเริ่มสร้างสรรค์ (Creating) การจัดหา (Acquiring) และการถ่ายทอด (Transferring) ความรู้และการปรับพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อความรู้ใหม่ๆ (New knowledge) ปัจจัยที่สำคัญสำหรับองค์กรแห่งการเรียนรู้มี 4 ประการ คือ
- 1) การคิดอย่างเป็นระบบ
  - 2) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน
  - 3) โมเดลระดับความสามารถของสมองที่ท้าทายในการแก้ปัญหา
  - 4) การเรียนรู้เป็นทีม



5. การรื้อปรับระบบ (Reengineering) หมายถึง การออกแบบใหม่อย่างถาวรจากตอน โคนทั้งหมดหรือบางส่วนของกระบวนการต่างๆ ของงาน เพื่อปรับปรุงผลผลิตและผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นวิธีการที่เปลี่ยนแปลงและออกแบบกิจกรรมของการปฏิบัติงานซึ่งมีปัญหาและเก่าแก่เสียใหม่ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

6. การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management – TQM) เป็นการจัดการคุณภาพซึ่ง 1. มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า 2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 3. มีการปรับปรุงคุณภาพทุกอย่างขององค์กร 4. มีความถูกต้องและแม่นยำในการวัด 5. มอบอำนาจให้แก่พนักงาน

ธนชัย ขมจินดา (2553 : 2 – 38) กล่าวว่า ลักษณะของทฤษฎีองค์กรและการจัดการสมัยใหม่ เน้นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความซับซ้อนและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรโดยไม่เน้นการค้นหาวิธีที่ดีที่สุด แต่เน้นการปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ

จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว ([http://www.bqiconsultant.com/private\\_folder/detrail/090001\\_01.doc](http://www.bqiconsultant.com/private_folder/detrail/090001_01.doc)) กล่าวว่า การจัดการธุรกิจสมัยใหม่ไม่ได้หมายถึงการจัดการที่เปลี่ยนแปลงอะไรมากมายไปจากการจัดการในศตวรรษที่ผ่านมาแต่อย่างใด เพราะหลักการและวิธีการปรับปรุงงานในอดีตล้วนแล้วแต่ส่งผลดีต่อองค์กรที่ได้้นำแนวคิดและวิธีการนั้นๆ ไปใช้แทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นวิธีการแบบญี่ปุ่น อาทิ 5S Kaizen JIT TQC หรือ TPM และการจัดการแบบตะวันตก อาทิ Re-Engineering Lean management TQM Benchmarking ERP หรือ CRM เพียงแต่ว่าหลักการจัดการที่ได้พิสูจน์แล้วว่าดีในช่วงปลายศตวรรษที่ผ่านมาจำเป็นต้องบูรณาการให้เป็นระบบ และนำมาใช้สอดประสานกันอย่างลงตัว อาจเรียกว่าเป็น ระบบการจัดการแบบครบวงจร (Integrated Management System – IMS)

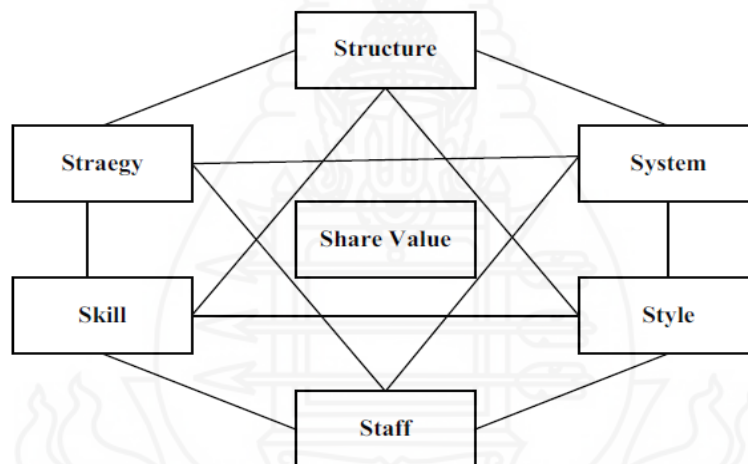
### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างการทำงาน 7S ของ McKinsey's (McKinsey's 7S Model)

การบริหารจัดการที่ดี องค์กรต้องมีวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อใช้กำหนดพันธกิจยุทธศาสตร์ และการจัดทำแผนกลยุทธ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

พลประสิทธิ์ สิริจันทร์ดิลก (<http://www.cco.moph.go.th/p/research/7smodel.doc>) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของ McKinsey's 7S Model ว่าประกอบด้วย

1. Strategy หมายถึง กลยุทธ์การวางแผนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การพิจารณา จุดแข็ง จุดอ่อน ของกิจการ

2. Structure หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจ ของผู้บริหาร
3. System หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องประสานกันทุกระดับ soft elements
4. Staff หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
5. Style หมายถึง การจัดการที่มีรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กร
6. Skill หมายถึง ทักษะความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญพิเศษ
7. Shared value หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



ภาพที่ 2.2 McKinsey's 7-S Model

ที่มา : อ้างถึงใน ชัยชนก ธิติพงษ์วิวัฒน์ (2552: 92)

ชัยชนก ธิติพงษ์วิวัฒน์ (2552 : 92) ได้สรุปแนวคิดของกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ปัจจัย 7 ประการ ตามแนวคิดของทฤษฎีแห่งความสำเร็จขององค์กรของ McKinsey 7-S Framework (Peters and Waterman, 1982) ที่ถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการนำกลยุทธ์ไปดำเนินงาน โดยแบบจำลองนี้เป็นปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ รูปแบบบุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม โดยที่ค่านิยมร่วมจะเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นรากฐานของการดำรงอยู่

และการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรที่สามารถสร้างสมดุลระหว่างปัจจัยต่างๆ ในแบบจำลอง McKinsey 7-S Framework ได้จะสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและมีโอกาสประสบความสำเร็จในอนาคต

วันชัย มีชาติ (2554 : 181) ได้อธิบายข้อดีเกี่ยวกับการแบ่งองค์ประกอบองค์การตามแนวคิด 7Ss คือ 1. ช่วยให้เห็นการทำงานของส่วนต่างๆ ในองค์การที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันตลอดจนการพึ่งพาในการทำงาน อันเป็นการพิจารณาการทำงานขององค์การในภาพรวมมากกว่าที่จะมององค์การแบบแยกเป็นส่วนๆ และขาดความเชื่อมโยงกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานย่อยต่างๆ ในองค์การ 2. การแบ่งองค์การออกเป็นระบบย่อย จะทำให้เข้าใจองค์การในฐานะที่ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมแบบเปิดที่ต้องรับผลกระทบโดยตรงจากสภาพแวดล้อม และจะทำให้เห็นถึงส่วนขององค์การที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและรับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมต่างกัน อันจะทำให้สามารถจัดระบบการบริหารงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์การในแต่ละส่วนได้

#### 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

##### 1.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

โดยทั่วไปแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จะกล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือผลของการปฏิบัติงาน (Performance) ส่วนใหญ่ เพราะถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับผลของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และหากมีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติต่ำ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พโลแมน (Elmore Peterson and E.

Grosvenor Plowman 1953 อ้างถึงใน พิสุทธิ บุญธรรม 2551: 6) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competency) การดำเนินงานของธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในการผลิตและการให้บริการจึงมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

เซอร์โต (Certo 2000, อ้างถึงใน อัครพล พรหมอุตม์ 2550: 12) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ(Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (doing the right things) ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดในการกระบวนการผลิต โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (doing things right)”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ฤกษ์ิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2547, อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู 2550 : 9) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (input) และผลที่ออกมา (output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ไรอัน และ สมิต (อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู 2550 : 7) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล(human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่เป็นลบและลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

ฮาร์ริงตัน (อ้างถึงใน ชันดิรัชย์ ตันติเฉลิม 2549 : 9) ได้ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม และง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถตลอดจนสร้างความแตกต่างโดยค้นคว้าหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. คำแนะนำที่ดี (competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
  4. วินัย (discipline) ผู้บริหารควรกำหนดดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
  5. ความยุติธรรม (fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
  6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ ทันทต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (reliable, dilate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
  7. ความฉับไวของการจัดส่ง (dispatching) ผู้บริหารควรใช้วิธีการวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่น และบรรลุจุดมุ่งหมาย
  8. มาตรฐานและตารางเวลา (standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
  9. สภาพมาตรฐาน (standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
  10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (standardized operations) ผู้บริหารควรกำหนด และรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
  11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (written standard practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
  12. การให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์
- ไซมอน (Simon อ้างถึงใน พิสุทธิ บุญธรรม 2551 : 7) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยสามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency	คือ	ประสิทธิภาพของงาน
O = Output	คือ	ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา
I = Input	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
S = Satisfaction	คือ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู, 2550 : 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

พิสุทธ์ บุญธรรม (2551 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไป หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานหรือเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนด

ภูวนัย เกษบุญชู (2550 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้ง คนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ



### 1.4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจดังนี้

สมยศ นาวิการ (อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู, 2550 : 10 - 11) กล่าวถึงแนวความคิดของ ปีเตอร์ (Peters) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่ามีดังต่อไปนี้ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การช่วยทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมงาน

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ซาตินิค (Zaleanick, อ้างถึงใน ภูวนัย เกษบุญชู, 2550 : 10) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอก และภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ความต้องการภายนอก ได้แก่**

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

**ความต้องการภายใน ได้แก่**

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

### ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (two factor theory)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (two factor theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factor)
2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) หรือปัจจัยสุขอนามัยปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เพื่อจูงใจให้ตนชอบ และรักงานปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างเต็มความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จ จึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่องชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ด้วยแต่ต้นจนจบ โดยลำดับแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขึ้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลกรภายในองค์กร การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานชิ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน



2. โอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร ติดต่อดสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอริชเบอร์ก เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่าปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อที่จะให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานเพื่อช่วยให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกอันเป็นการบำรุงรักษาขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน กุลวัชร หงส์คู่, 2553: 50) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) ในรูปแบบสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task Environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน (Specification of Procedure) เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ (Visibility of Consequences) มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ดังนั้น อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

เคทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn อ้างถึงใน กุลวัชร หงส์คู่, 2553 : 50)

ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กร และประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยที่สำคัญคือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญกับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ชัยญา พลอนันต์ (2546 : 77 – 78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือ การปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ เชื้อชาติ ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ความสนใจงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทาย แปลกใหม่เล็กน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาเล็กน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน อำนาจการตัดสินใจในการทำงาน ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ และเพื่อนร่วมงานด้วย

Lusthaus, Adrien, Anderson & Garden (อ้างถึงใน สุรชัย ตรีขรรณกิจ 2553 : 11) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยที่บ่งชี้ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ต้นทุนของงาน
2. ต้นทุนในการบริการลูกค้า
3. ต้นทุนของผลกำไรในงาน

4. ผลงานดีเยี่ยมพนักงานแต่ละคน
  5. อัตราการขาดงานและการลาออกของพนักงาน
  6. อัตราความสมบูรณ์ของงาน
  7. ต้นทุนโสหุ้ยของงาน
  8. ความถี่ของความเสียหาย
  9. ความเหมาะสมของการส่งมอบ
- โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย

อย่างเต็มที่

1. ปริมาณงานที่ได้จำนวนตามเป้าหมาย
2. คุณภาพงานที่ได้ผลงานถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และมีความกระตือรือร้น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความขยัน เอาใจใส่และทุ่มเทให้กับงาน

มากขึ้น

5. ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
6. ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเองในการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ
7. มนุษย์สัมพันธ์และการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีทั้งในการติดต่อกับบุคคล

ภายในและภายนอกองค์กร

8. การตัดสินใจถูกต้องรอบคอบ
9. มีระเบียบวินัยมีความประพฤติดี ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กรเป็นอย่างดี

การเป็นอย่างดี

10. การรักษาเวลา โดยการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การผลิตประหยัดเวลา และประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั้น ประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษา หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยเกิดผลรวดเร็ว ทันเวลา และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

## 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กร นับเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรได้ นอกเหนือจากเครื่องจักร เครื่องมือ และแผนงานต่างๆ ที่ผู้บริหารได้วางระบบไว้ให้ การทำงานทุกขั้นตอน ล้วนแต่ต้องใช้คนทั้งสิ้น แม้ว่าบางขั้นตอนจะมีการเครื่องจักรมาใช้งานแทนคน แต่ก็ต้องอาศัยคนเป็นตัวช่วยในการควบคุมเครื่องจักรเช่นเดียวกัน เพื่อที่เครื่องจักรนั้น สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ขึ้น อันจะนำความเสียหายร้ายแรงต่อองค์กร

### 1.5.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resource

#### Management : HRM)

สมชาย หิรัญกิตติ (2552 : 9-6) ได้สรุปความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ หมายถึง รูปแบบของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 138) กล่าวว่า ผู้บริหารมักจะกล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่มีคุณค่ามากที่สุดต่อองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ในขณะเดียวกันทรัพยากรมนุษย์อาจจะถูกมองข้ามและไม่มีการเอาใจใส่เท่าที่ควร เช่น ขาดการฝึกอบรม หรือมีการคัดเลือกและสรรหาจากแหล่งที่ไม่มีคุณภาพ จึงก่อให้เกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร เพราะฉะนั้นผู้บริหารที่ดีจึงควรที่จะทำหน้าที่ในการสรรหา และคัดเลือกพนักงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ต้องการ (Put the right man on the right job) พร้อมทั้งมีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการดำเนินการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resource Management : HRM) เป็นกิจกรรมการออกแบบ เพื่อจัดหาและร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยแสดงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและการวิจัยทรัพยากรมนุษย์

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550 : 267) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอ ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด การที่จะทำให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอ นั้นจำเป็นต้องมี

กระบวนการที่ประกอบไปด้วยขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) และการรักษาความสัมพันธ์ (Relationship Maintenance)

เอกชัย เหล่าอิสริยะกุล ([http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Hument Research %20.html](http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Hument%20Research%20.html)) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ ภารกิจหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร ที่ใช้ทั้งศาสตร์และศิลปะ ในการจัดการวางแผนกำลังคน การสรรหา คัดเลือก และการบรรจุ บุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พร้อมทั้งสามารถใช้ประโยชน์ให้เกิดผลสูงสุด ชำรงรักษา และพัฒนาบุคลากรเหล่านั้น เพื่อผลสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การบริหารเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรก็จะส่งผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม การที่องค์กรใดจะบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ของการบริหารงานให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ก่อนการจัดคนเข้าทำงาน ขณะปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพ และที่สำคัญองค์กรต้องบำรุงรักษาบุคลากร ซึ่งจะต้องกระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องสัมพันธ์กัน

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่า เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งดำเนินการชำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีภารกิจหลัก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์การกำหนดงานหรือออกแบบงาน การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การประเมินผลพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา ค่าตอบแทน สุขภาพและความปลอดภัย การพ้นจากงานของพนักงาน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่จะต้องรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติ เหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจพัฒนา ชำรงรักษา ให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กร เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุ ทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในการทำงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

### 1.5.2 กระบวนการของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เป็นการปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยกิจกรรมการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่

#### 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning)

เป็นกระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เริ่มต้นจากการคาดคะเนความต้องการของกำลังคนในองค์กรเป็นการล่วงหน้า เพื่อจัดเตรียม จัดหา พัฒนา และใช้กำลังคนในองค์กรให้ได้ประโยชน์ รวมทั้งการศึกษาวิจัยกำลังคน เพื่อวางมาตรการอันเป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสรรหาบุคลากร
3. การคัดเลือก
4. การฝึกอบรมและการพัฒนา
5. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ
6. ความปลอดภัยและสุขภาพ
7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์
8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ศาสตราจารย์ (2550 : 27) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรต่างๆ ในองค์กร ตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลและการรักษาความสัมพันธ์ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทุกส่วนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แม้ผู้บริหารอาจไม่มีหน้าที่โดยตรงในฐานะเป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ แต่ก็จำเป็นต้องเข้าใจการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การบริหารงานของตนเองและองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.5.3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (Human Development)

เป็นกระบวนการพัฒนา บริหารและบุคลากรในระดับมีอาชีพเกี่ยวกับทักษะที่สำคัญสำหรับงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งต้องมองผลในระยะสั้นและระยะยาว ประกอบกัน โดยมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญงาน ตลอดจนการสร้างทัศนคติให้เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ และเตรียมการล่วงหน้าสำหรับความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย วิธีการพัฒนาคนมีหลายวิธี ซึ่งต้องมีการวางระบบให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและบุคคลเป็นสำคัญ



จารุพงศ์ พลเดช ([http://www.lopburi.go.th/governor/book\\_january\\_51/human.doc](http://www.lopburi.go.th/governor/book_january_51/human.doc)) ได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถจำแนกได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้ การพัฒนาระดับชาติ มุ่งพัฒนาคนในภาพรวม เพื่อให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพ มีผลิตภาพสูง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม การพัฒนาจึงคำนึงถึงการพัฒนาด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านแรงงาน เป็นสำคัญ

การพัฒนาระดับองค์กร มุ่งพัฒนาคนให้เกิดความเชี่ยวชาญ สามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและพร้อมกับการขยายตัวและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และเน้นการพัฒนาทางด้านบูรณาการระหว่างการพัฒนาบุคคล การพัฒนาอาชีพและการพัฒนาองค์กร เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาจากการเรียนรู้ของบุคคลไปสู่ทีมการเรียนรู้ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ไปพร้อมกัน

การพัฒนาระดับบุคคล มุ่งพัฒนาคนให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้ เป็นสมาชิกระดับครอบครัว องค์กร สังคมและประเทศชาติ

## 2. สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

### 2.1 ประวัติความเป็นมา ลักษณะการบริหารงาน และโครงสร้างของสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นหน่วยงานภาครัฐรูปแบบหนึ่ง ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว Natural Theme Park และศูนย์การเรียนรู้เกี่ยวกับสัตว์ป่า และธรรมชาติระดับโลก (World Class) ที่สร้างความประทับใจอย่างเหนือความคาดหมายแก่นักท่องเที่ยว และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและชุมชน ตั้งอยู่ ภายในพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติดอยสุเทพ – ปุย มีส่วนเชื่อมระหว่าง ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง และตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ตั้งสำนักงานเลขที่ 33 ม.12 ตำบลหนองควาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 50230 มีเนื้อที่ทั้งหมด 819 ไร่ 2 งาน 60 ตารางวา เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 – 22.00 น. โดยมีรูปแบบการให้บริการหลายรูปแบบ อาทิ

1. การให้บริการเข้าชมสวนสัตว์ โดยแบ่งพื้นที่ส่วนแสดงสัตว์ออกเป็น 3 โซน ประกอบด้วย Walking Zone, North Zone และ South Zone



ส่วนที่ 1 : พื้นที่ส่วนแสดงสัตว์ Walking Zone เป็นส่วนแสดงสัตว์ขนาดเล็ก (The Trail of Romance) ที่ตั้งอยู่บริเวณรอบๆ สระน้ำ Swan Lake (มีระยะทาง 1,200 เมตร) มีสัตว์ทั้งหมดจำนวน 72 ชนิด อาทิ เสือขาว เต่ายักษ์ คาบีบาลา สมเสร็จ ม้าแคระ เสือลายเมฆ เสือไฟ นาคหมึกควาย หมิวขอ กิงคาจูกู ลิงกระรอก กระจก สมเสร็จบราซิล นกแก้วมาคอว์ และสัตว์อื่นๆ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : พื้นที่ส่วนแสดงสัตว์ North Zone เป็นส่วนแสดงสัตว์ที่อยู่ตามทุ่งหญ้า savanna ส่วนใหญ่เป็นสัตว์กีบและสัตว์กินพืช (The Love for Savanna Wildlife) มีระยะทางในการเดินทางเข้าชมจำนวน 2,432 เมตร ให้บริการเข้าชมโดยรถนั่งชมสัตว์ (Tram) ขนาด 50 ที่นั่งพร้อมวิทยากรบรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับสัตว์ชนิดนั้นๆ ซึ่งสัตว์ที่แสดงในพื้นที่นี้ ประกอบด้วย กวางผา แพะภูเขา จิงโจ้แดง จามรี ไฮยีน่า แรดขาว วิลดีบีส กวาง นกกระจอกเทศ ฮีราฟ ม้าลาย ฮิปโปโปแตมัส ละมั่ง กระตัง และช้าง เป็นต้น

ส่วนที่ 3 : พื้นที่แสดง South Zone เป็นส่วนแสดงสัตว์กินเนื้อหรือสัตว์ล่าเหยื่อ (The Exiting Predator of Route) มีจำนวน 31 ชนิด 314 ตัว (ระยะทาง 2,163 เมตร) ชนิดของสัตว์ในส่วนแสดงนี้ อาทิ สิงโต เสือ หมึกควาย จระเข้ สนุขจิ้งจอก ไฮยีน่า เสือชีต้า หม่าปาดิงโก่ เกรย์วูล์ฟ สปริงบ็อกซ์ แกะบาบาล่า อูฐ นกกาบบัว เป็นต้น

2. Fun Plaza เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้จัดสร้าง Fun Plaza เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ชมและร่วมเล่นน้ำพุ่มหาสนุก และถ่ายภาพกับสัตว์บนไฟเบอร์กลาส เช่น หมีแพนด้า ม้าลาย นกแพนกวิน และลีเมอร์

3. Musical Fountain with Water Screen (น้ำพุดนตรี) เป็นการแสดงน้ำพุ โดยมีดนตรีประกอบ มีรูปแบบน้ำพุกว่า 22 แบบ ด้วยม่านน้ำ ขนาด 20 x 30 เมตร และลำแสงเลเซอร์แสดงภาพและอักษรทั้ง 2 มิติและ 3 มิติ

4. บริการบ้านพักนักท่องเที่ยว แคมป์กราวด์ ห้องประชุม สัมมนาและจัดเลี้ยง

5. การให้บริการร้านอาหารชมสัตว์

6. การให้บริการถ่ายภาพกับลูกสัตว์ โดยให้นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสสัมผัสใกล้ชิดกับลูกสัตว์แต่ละชนิด

7. การให้บริการร้านจำหน่ายของที่ระลึก

8. กิจกรรมการป้อนอาหารสัตว์ และการแสดงความสามารถของสัตว์ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้สัมผัสความน่ารักและความสามารถของสัตว์อย่างใกล้ชิด

9. การแสดงซูดซาฟารีและคาราเร่ต์โชว์ สวนสนุกเด็ก (Children World) ห้องสวนสัตว์ดิจิทัล (Digital Zoo) อาณาจักรเสือ (Tiger World) ชินนารี ไอ้ ฟันท์บอล และกิจกรรมอื่นๆ

### ลักษณะทางการบริหารงาน

การบริหารงานภายในสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (สพพ.2) มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานตามระบบราชการ (Bureaucracy) รูปแบบการบริหารงานและการตัดสินใจเป็นแบบรวมศูนย์ (Centralization) มีการแบ่งหน้าที่การดำเนินงานออกเป็น 5 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์และฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันแต่ทำงานสัมพันธ์ โดยในแต่ละฝ่ายนั้นประกอบด้วยกลุ่มงานย่อย ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย งานนโยบายและแผน งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานกฎหมาย และงานบริหารทั่วไป ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลต่างๆ อาทิ ด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัญชีการเงิน การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การทำสัญญา การตรวจสอบและควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ การรับบุคลากรเข้าทำงาน การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ให้กับฝ่ายอื่นๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

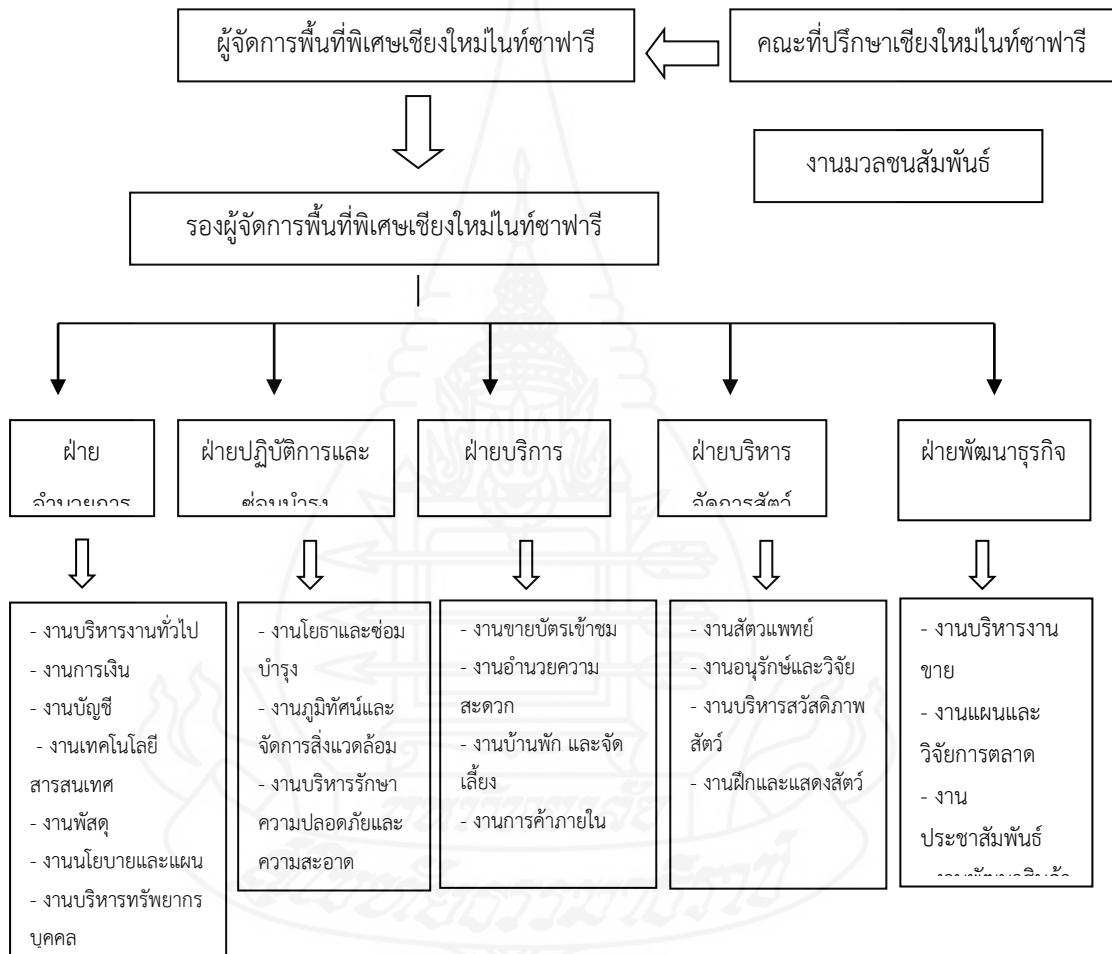
2. ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง ประกอบด้วย งานโยธาและซ่อมบำรุง งานภูมิทัศน์และจัดการสิ่งแวดล้อม งานบริหารรักษาความปลอดภัยและความสะอาด ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ทั้งหมดภายในองค์กร อาทิ การตรวจสอบดูแลเครื่องยนต์ของรถทุกชนิดในองค์กร การควบคุมระบบไฟฟ้าและระบบเครื่องเสียงทั้งองค์กร ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ฝ่ายบริการ ประกอบด้วย งานขายบัตรเข้าชม งานอำนวยความสะดวก งานบ้านพัก จัดเลี้ยงและการค้าภายใน ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง อาทิ การจำหน่ายบัตรเข้าชมเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี การให้บริการด้านที่พัก ห้องประชุม จัดเลี้ยงและสัมมนา รวมถึงการให้บริการอาหารภายในร้านอาหาร และการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจสูงสุด

4. ฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ ประกอบด้วย งานสัตวแพทย์ อนุรักษ์และวิจัย งานบริหารสวัสดิภาพสัตว์ งานฝึกและแสดงสัตว์ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการสัตว์ทั้งหมดภายในองค์กร อาทิ การเลี้ยงสัตว์แต่ละชนิดและแต่ละประเภทให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง เพื่อให้สามารถแสดงให้นักท่องเที่ยวให้เกิดความประทับใจ การฝึกสัตว์ให้เกิดความชำนาญ เมื่อมีการแสดงความสามารถต่อนักท่องเที่ยวที่เข้าชม การดูแลรักษา ปฐมพยาบาลแก่สัตว์กรณีได้รับบาดเจ็บ โดยสัตวแพทย์ผู้ชำนาญ

5. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ประกอบด้วย งานบริหารการขาย งานแผนและวิจัยการตลาด งานประชาสัมพันธ์ งานพัฒนาสินค้าและบริการ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานขายและการตลาด ทั้งหมดขององค์กร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับทราบความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

**โครงสร้างสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (สพพ.2)**



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี (สพพ.2)

## 2.2 ปัจจัยด้านการจัดการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ปัจจัยด้านการจัดการ 7 ด้าน ถือว่ามีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีเป็นอย่างมาก หากพนักงานในองค์กร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม ในทิศทางที่สอดคล้องกัน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะสูงขึ้น และหากพนักงานมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะลดลงเช่นเดียวกัน

### 1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ได้มีการกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.1 กำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับองค์กร และแผนงานขององค์กรให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน

1.2 ดำเนินการตรวจสอบและติดตามผลการทำงานของพนักงานเป็นประจำ และจัดทำการประเมินผลตามหลักเกณฑ์ที่มีมาตรฐาน

1.3 เน้นความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ

1.4 ส่งเสริมให้เกิดแรงผลักดันในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และได้วิธีการที่เป็นระบบในการกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับกลยุทธ์

1.5 จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญเข้ามาศึกษาเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร

### 2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กร เพื่อกำหนดสายการบังคับบัญชา หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการมอบหมายงานในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 กำหนดโครงสร้างการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละด้านที่ชัดเจน รวมถึงกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ ที่พนักงานในองค์กรจะต้องปฏิบัติตาม

2.2 กำหนดสายการบังคับบัญชาในการทำงานของแต่ละฝ่ายในแต่ละตำแหน่งที่ชัดเจน เน้นการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานสูงสุด

### 3. ปัจจัยด้านระบบการทำงาน

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดระบบการทำงานขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 จัดจ้างที่ปรึกษาทำการศึกษาและปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้ทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ดำเนินการนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในการทำงานของพนักงานในแต่ละด้าน เช่น ด้านบัญชี/การเงิน ด้านพัสดุ ด้านสารสนเทศ เป็นต้น

3.3 จัดทำระบบการทำงาน (Working System) ในแต่ละด้าน เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความคล่องตัว ไม่ซ้ำซ้อน

3.4 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้มีคุณภาพดี ทันสมัย เพียงพอและเหมาะสม รองกับการทำงานได้เป็นอย่างดี

3.5 ปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

### 4. ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดรูปแบบการบริหารงาน เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

4.1 กำหนดหลักเกณฑ์ ตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการควบคุมภายในและกระบวนการในการปฏิบัติงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้

4.2 การให้ความสำคัญต่อพนักงานอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม ตลอดจนการยอมรับฟังความคิดเห็นต่างๆ เพื่อในไปแก้ไขปรับปรุง

### 5. ปัจจัยด้านบุคลากร

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ดำเนินการวางแผนเกี่ยวกับบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.1 จัดหาบุคลากรเข้าทำงาน โดยวิธีการสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับสมัคร และมีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับภาระงาน

5.2 การปรับเปลี่ยนตำแหน่งหรือโยกย้าย เพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะสูงสุดของบุคลากรอันจะนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร

5.3 จัดทำแผนฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

5.4 จัดทำแผนการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เพื่อใช้ในการพิจารณาอัตราเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง อย่างเป็นธรรมและเสมอภาค

5.5 จัดทำข้อกำหนด ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

## 6. ปัจจัยด้านทักษะ

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ดำเนินการวางแผนเกี่ยวกับทักษะในการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

6.1 กำหนดนโยบายการฝึกอบรมและการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญเพิ่มขึ้น

6.2 จัดทำคู่มือการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน

6.3 เน้นความสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) ของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

## 7. ด้านค่านิยมร่วม

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้ดำเนินการวางแผนเกี่ยวกับค่านิยมร่วมในการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

7.1 กำหนดค่านิยมหลัก เพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ โดยแจ้งให้ทราบทั่วองค์กร

7.2 มุ่งปลูกจิตสำนึก ทศนคติและความเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงานให้สามารถทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

7.3 เน้นการทำงานร่วมกันแบบเป็นทีม

## 2.3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้มีนโยบายให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงการวางแผนการทำงานในแต่ละด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้หลักประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้



## 1. ด้านคุณภาพงาน (Quality)

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดการวัดประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน จะต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและความต้องการของงานนั้นๆ ซึ่งมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1.1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยภายในแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ ภารกิจ/พันธกิจ วัตถุประสงค์/นโยบาย กลยุทธ์ และเป้าหมาย ส่วนแผนปฏิบัติงานประจำปี ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณ ค่าใช้จ่าย และผู้รับผิดชอบ

1.2 นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงการกำหนดกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เน้นความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1.3 ลดต้นทุน การลดรอบเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการภายในความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์

1.4 กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicator : KPI) ในการประเมินผลความสำเร็จของงานแต่ละด้าน

1.5 การตรวจสอบคุณภาพงานและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง และคุณภาพการให้บริการ ที่เน้นระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยการจ้างผู้เชี่ยวชาญ มาดำเนินการ

## 2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้กำหนดการวัดประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน โดยคำนึงถึงผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพดังนี้

2.1 ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรและจัดทำสมรรถนะหน้าที่ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร

2.2 จัดทำระบบการควบคุมภายใน โดยกำหนดวิธีการและขั้นตอน ให้มีมาตรฐานและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการดำเนินงานขององค์กร

2.3 ทบทวนและปรับปรุงระเบียบปฏิบัติงานทั้งหมดให้มีมาตรฐาน เป็นระบบ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



### 3. ด้านเวลา (Time)

สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ได้กำหนดการวัดประสิทธิภาพด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน มีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ดังนี้

3.1 ลดขั้นตอนในการทำงานในแต่ละเรื่องให้สั้นลง โดยการจัดทำระบบการไหลของงาน (Flow Chart) เพื่อแสดงขั้นตอนการทำงานในแต่ละเรื่อง

3.2 จัดสรรเวลาในการทำงานในแต่ละฝ่ายแต่ละแผนก ให้มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ โดยกำหนดตารางเวลาการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน และถ่ายโอนกิจกรรมที่ไม่มีความจำเป็นในองค์การให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการแทน

3.3 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ในแต่ละฝ่ายแต่ละด้าน เพื่อให้ทราบถึงแนวทาง ขั้นตอนหรือวิธีการในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทิศทางเดียวกัน

3.4 ฝึกอบรมทักษะพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงาน ลดความผิดพลาดจากการทำงานให้น้อยลง โดยใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### 4. ด้านต้นทุน (Costs)

ต้นทุน หมายถึง จำนวนค่าใช้จ่ายที่ได้จากการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ได้กำหนดการวัดประสิทธิภาพด้านต้นทุน โดยมีแนวทางดังนี้

4.1 กำหนดนโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด การจัดซื้อจัดจ้างในราคาที่เหมาะสม โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการใช้สินทรัพย์ให้เกิดความคุ้มค่า

4.2 จัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัดคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมามากที่สุด โดยให้เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้

4.3 ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป โดยมอบหมายให้พนักงานแต่ละฝ่ายสำรวจค่าใช้จ่ายและจัดทำแผนการลดค่าใช้จ่ายเป็นประจำ สม่่าเสมอ รวมถึงการรายงานผลการใช้จ่าย

4.4 จัดทำแบบฟอร์มในการตรวจสอบและการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ และการรายงานผลการตรวจสอบและการบำรุงรักษา รวมถึงการเปรียบเทียบปริมาณงานของผลผลิตและกิจกรรมหลักกับแผนงานที่กำหนดไว้

4.5 ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดทำงบประมาณ โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับผลการปฏิบัติงาน

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรต่างๆ ไว้หลายเรื่อง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวม ดังนี้

ฉัตรชัย เพชรปานกัน (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการข่าวของข้าราชการตำรวจสันติบาล ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้” พบว่า ข้าราชการตำรวจสันติบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการข่าว 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในระดับปานกลาง จากจำนวนที่ทำการประเมินประสิทธิภาพทั้งหมด 35 คนมี ข้าราชการตำรวจสันติบาลที่มีเกณฑ์ในระดับปานกลางจำนวน 24 – 25 คน ซึ่งหมายถึงเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด หากได้รับการส่งเสริม และสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้เพิ่มเติม อุปกรณ์ที่ทันสมัย มีสวัสดิการ และการเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานต้นสังกัด และพบว่ามีข้าราชการตำรวจสันติบาลจำนวน 5 – 6 คน เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพดีมาก พร้อมทั้งจะเป็นแกนหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการข่าวให้มีการพัฒนาถึงขีดสูงสุดซึ่งหมายถึง งานด้านการข่าวกรองจะต้องมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วย และยังพบว่า มีข้าราชการตำรวจสันติบาล 4 – 5 คน ที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบการบริหารของหน่วย ขาดความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านงบประมาณ ขวัญและกำลังใจ ระบบการแต่งตั้งโยกย้าย ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ขาดความเชื่อมั่น และเกิดความสับสนในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนงานด้านการข่าวมีพื้นที่รับผิดชอบกว้างเกินไป ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางคนไปทำธุรกิจที่ผิดกฎหมาย จึงไม่สามารถทำการหาข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัจฉรา บุษปามาลา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน องค์กรประกอบทางการบริหาร ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องร้อยละ 97.4

อำพน ธรรมโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อักรินทร์ พาพเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

ขันตริภักย์ ตันติเฉลิม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอน และการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธโรปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงาน ควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กร และการทำงานเป็นทีม

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรพรรณ จันทร์สุข (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง” พบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

2. ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีสำนักงานคลัง และด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับต่ำ และพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถให้คำแนะนำ และชี้แจงวิธีปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงาน และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานได้

3. ปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับสูง และพบว่า สำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มเติม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงาน และให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัย

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ด้านความก้าวหน้า และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พอใจที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ และได้รับโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จึงรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม

ชั้นยศชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พิสิษฐ์ บุญธรรม (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์ลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า 1) พนักงานแผนกไปรษณีย์ธรรมดามีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (PI เท่ากับ 151.52%) พนักงานแผนกไปรษณีย์ลงทะเบียนและแผนกพัสดุไปรษณีย์มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน (PI เท่ากับ 98.25% และ 98.78%) ตามลำดับ 2) ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุและตำแหน่งงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและภาพรวมของความคิดเห็นด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ 2 ระดับคือ ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บังคับบัญชา และด้านการบริหารของผู้บังคับบัญชา และระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับที่เหมาะสม มีการตรวจสอบด้วยการจับเวลาการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ และ

ควรมีการปฐมนิเทศ การสอนงาน และการฝึกอบรม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน มีการทดสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะ โดยมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) อย่างชัดเจน

ลัดดา พัชรวิภาส (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานชั่วคราว บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือ พนักงานที่มีอายุมาก อาจมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

กวนนัย เกษบุญชู รน. (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 พบว่า ข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มียศระดับจ่าตรี – จ่าเอก อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 10 – 20 ปี มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรายได้ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานไทยพาณิชย์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานต่างกันที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลักการบริหารในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ในระดับทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 202 คน แบ่งเป็น 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายอำนวยการ จำนวน 30 คน ฝ่ายบริการ จำนวน 55 คน ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ จำนวน 15 คน ฝ่ายปฏิบัติการและซ่อมบำรุง จำนวน 50 คน และฝ่ายบริหารจัดการสัตว์ จำนวน 52 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพัฒนาแบบสอบถามตามกระบวนการสร้างเครื่องมือและดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

##### 2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม



2.1.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและดำเนินการร่างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง คำถามจำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทิวาฟารี มีลักษณะคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มีคำถามทั้งหมดจำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

ด้านกลยุทธ์	จำนวน 5 ข้อ
ด้านโครงสร้าง	จำนวน 5 ข้อ
ด้านระบบการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านรูปแบบการบริหาร	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบุคลากร	จำนวน 5 ข้อ
ด้านทักษะ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านค่านิยมร่วม	จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะการตอบคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีลักษณะคำถามเชิงบวก (Positive) เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง จาก การคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (สุจิตรา หังสพฤกษ์ 2553 : 155 - 156) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
3.41 – 4.20	เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมาก
2.61 – 3.40	เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
1.00 – 1.80	เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาพื้นที่ พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีลักษณะเป็นคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มีคำถาม ทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านคุณภาพงาน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านปริมาณงาน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านต้นทุน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านเวลา	จำนวน 5 ข้อ

โดยลักษณะการตอบคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีลักษณะคำถามเชิงบวก (Positive) เป็นคำถามที่มีระดับคะแนน ตามลำดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	คะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนน ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งเป็น 5 ช่วง จาก  
การคำนวณตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (สุจิตรา หังสพฤกษ์ 2553 : 155 - 156) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

#### คะแนนเฉลี่ย

#### ความหมาย

- 4.21 – 5.00 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
- 3.41 – 4.20 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมาก
- 2.61 – 3.40 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
- 1.81 – 2.60 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ  
เพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หลักเกณฑ์ในการแปลค่า  
ความสัมพันธ์ (อ้างถึงใน ดิเรก อัสถิ 2555 : 75) ดังนี้

r	ระดับความสัมพันธ์
0.90 ขึ้นไป	สูงมาก
0.70 – 0.89	สูง
0.30 – 0.69	ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open Ended)

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 หาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ ได้ค่า IOC = 0.936

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อถือได้แล้วนำไปใช้จริง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการประมวลผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871

## 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและตรวจสอบหาความถูกต้องแล้ว ให้พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีตอบแบบสอบถาม จำนวน 202 คน

3.2 เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

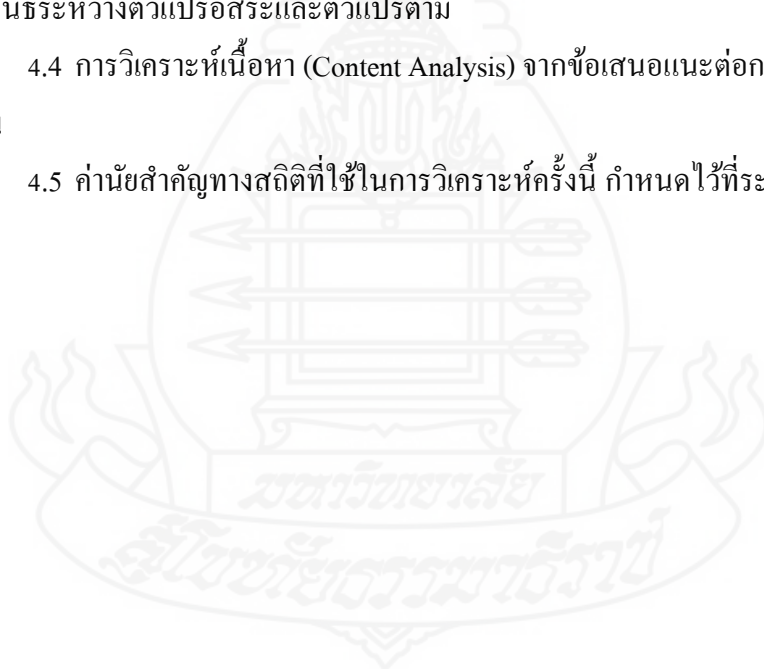
การนำเสนอและอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยด้านบุคลิกของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ (F-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.4 การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อเสนอแนะต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

4.5 ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและด้านค่านิยมร่วม

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน

**ส่วนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมายดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
$\mu$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของประชากร
$\sigma$	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t-test	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-test	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงเอฟ (F-distribution)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
Sig.	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้และ ระดับตำแหน่ง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N= 202)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	134	66.30
หญิง	68	33.70
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	77	38.10
31 – 40 ปี	87	43.10
41 – 50 ปี	33	16.30
51 – 60 ปี	5	2.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	10.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	12.90
ปวส. / อนุปริญญา	34	16.80
ปริญญาตรี หรือปริญญาโท	121	59.90
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	110	54.50
สมรส	89	44.10
แยกกันอยู่/ หย่าร้าง	34	1.50
อื่นๆ ไปรกระบุ	0	0.00



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน) (N = 202)	ร้อยละ (100.00)
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	6	3.00
1 - 3 ปี	51	25.20
4 - 6 ปี	53	26.20
มากกว่า 6 ปี	92	45.50
<b>ระดับรายได้</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	101	50.00
10,001 – 20,000 บาท	86	42.60
20,001 – 30,000 บาท	11	5.40
30,001 – 40,000 บาท	4	2.00
มากกว่า 40,000 บาท	0	0.00
<b>ระดับตำแหน่ง</b>		
ลูกจ้าง โครงการ / จ้างเหมา	67	33.20
เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	51.00
เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	12.90
เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	3.00

จากตารางที่ 4-1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปได้ดังนี้  
เพศ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือเพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคืออายุ 20 – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 อายุ 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 รองลงมาคือระดับ ปวส./อนุปริญญา จำนวน 34 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ

**สถานภาพการสมรส** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 และสถานภาพแยกกันอยู่/หย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

**ประสบการณ์การทำงาน** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาทำงานมาแล้ว 4 – 6 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 ทำงานมาแล้ว 1 – 3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และทำงานมาแล้วน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

**ระดับรายได้** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

**ระดับตำแหน่ง** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับต้น จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ ลูกจ้างโครงการ / ช่างเหมา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 เจ้าหน้าที่ระดับกลาง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และเจ้าหน้าที่ระดับสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะและด้านค่านิยมร่วม นำเสนอข้อมูลโดยภาพรวมและรายด้านในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ด้านกลยุทธ์	3.26	.591	ปานกลาง
2. ด้านโครงสร้าง	3.05	.770	ปานกลาง
3. ด้านระบบการทำงาน	2.96	.682	ปานกลาง
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	2.92	.815	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากร	2.86	.763	ปานกลาง
6. ด้านทักษะ	2.93	.763	ปานกลาง
7. ด้านค่านิยมร่วม	3.18	.725	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>.632</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.02$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกลยุทธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานระดับสูงที่สุด ( $\mu = 3.26$ ) รองลงมาคือ ด้านค่านิยมร่วม ( $\mu = 3.18$ ) ด้านโครงสร้าง ( $\mu = 3.05$ ) ด้านระบบการทำงาน ( $\mu = 2.96$ ) ด้านทักษะ ( $\mu = 2.93$ ) ด้านรูปแบบการบริหาร ( $\mu = 2.92$ ) และด้านบุคลากร ( $\mu = 2.86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าชาฟารี ด้านกลยุทธ์

ด้านกลยุทธ์	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. องค์กรของท่าน มีการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน เหมาะสม	3.44	.766	มาก
2. แผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับกลยุทธ์ องค์กร สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.22	.782	ปานกลาง
3. องค์กรของท่าน เน้นความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงาน	3.15	.790	ปานกลาง
4. องค์กรของท่านมีวิธีการจัดการกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว	3.30	.768	ปานกลาง
5. องค์กรของท่าน เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขันเป็นหลัก เพื่อความเป็นเลิศทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ	3.19	.837	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.591</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าชาฟารี ด้านกลยุทธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่าน มีการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.44$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่าน เน้นความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.15$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านโครงสร้าง

ด้านโครงสร้าง	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. องค์กรของท่าน มีการแบ่งหน้าที่การทำงาน และการมอบหมายงานมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ทับซ้อนหรือก้าวก้ำกักัน	3.02	.990	ปานกลาง
2. สายการบังคับบัญชาการทำงานของแต่ละฝ่ายแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน เน้นการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสูง	3.18	.936	ปานกลาง
3. การกำหนดลักษณะของงานในองค์กรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.15	.947	ปานกลาง
4. การให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ	2.91	.915	ปานกลาง
5. การติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างส่วนงาน/ฝ่าย และตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กรมีความคล่องตัวสูง	2.97	.883	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.05</b>	<b>.770</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\mu = 3.05$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สายการบังคับบัญชาการทำงานของแต่ละฝ่ายแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน เน้นการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสูง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.18$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.91$ )

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านระบบการทำงาน

ด้านระบบการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. การจัดกระบวนการทำงานมีความชัดเจน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	2.98	.831	ปานกลาง
2. การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย คุณภาพดี เพียงพอและเหมาะสม รองรับการทำงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ	3.15	.868	ปานกลาง
3. การจัดสรรงบประมาณมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน	2.85	.961	ปานกลาง
4. องค์กรของท่าน มีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการทำงานให้คล่องตัว โดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	3.11	.848	ปานกลาง
5. การควบคุมภายในและกระบวนการปฏิบัติงาน มีกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้	2.73	.956	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.96</b>	<b>.682</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านระบบการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.96$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย คุณภาพดี เพียงพอและเหมาะสม รองรับการทำงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.15$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การควบคุมภายในและกระบวนการปฏิบัติงาน มีกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.73$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านรูปแบบการบริหาร

ด้านรูปแบบการบริหาร	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการบริหารงาน สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	3.28	.968	ปานกลาง
2. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีต่อพนักงาน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม	3.08	1.006	ปานกลาง
3. การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	2.53	1.066	น้อย
4. การยอมรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์ของพนักงาน และมีการนำข้อคิดเห็นต่างๆ ไปดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	2.73	1.050	ปานกลาง
5. พนักงานในองค์กร มีแนวโน้มในการแข่งขันการทำงานสูง	2.96	.840	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.92</b>	<b>.815</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.92$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการบริหารงาน สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.28$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.53$ )



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี  
ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอกับภาระงาน ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน	2.93	.912	ปานกลาง
2. ความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ และทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.36	.871	ปานกลาง
3. องค์กรของท่าน เน้นการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน	2.84	1.045	ปานกลาง
4. การบริหารค่าตอบแทน อัตราเงินเดือนสวัสดิการ การโยกย้ายและปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ มีความชัดเจนเหมาะสม	2.62	1.096	ปานกลาง
5. องค์กรของท่าน มีการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างและการคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม	2.53	1.047	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.86</b>	<b>.763</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านรูปแบบบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.86$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ และทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.36$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่าน มีการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างและการคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.53$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. นโยบายการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน	2.86	.922	ปานกลาง
2. การจัดทำคู่มือการทำงาน of พนักงานในแต่ละตำแหน่งมี ความชัดเจน เหมาะสม	2.79	.981	ปานกลาง
3. มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ ในการบริหารการตัดสินใจและการวางแผนมากขึ้น	3.03	.914	ปานกลาง
4. องค์กรของท่าน มีการกำหนดปัญหาและแผนการ ปรับปรุง พัฒนา และติดตามเป็นระยะ	2.95	.882	ปานกลาง
5. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมรรถนะ ตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency) มากขึ้น	3.00	.849	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.93</b>	<b>.763</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.93$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารการตัดสินใจและการวางแผนมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.03$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดทำคู่มือการทำงาน of พนักงานในแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจน เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.79$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านค่านิยมร่วม

ด้านค่านิยมร่วม	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ทุ่มเทมุ่มมั่น ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม ยิ้ม ฟังชุมชน เป็นค่านิยมหลักที่ท่านถือปฏิบัติในองค์การ	3.47	.952	มาก
2. มีการกำหนดเป้าหมายสูงสุดและเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย สูงสุดร่วมกัน	3.13	.883	ปานกลาง
3. มุ่งปลูกจิตสำนึกและสร้างค่านิยมให้พนักงานมีทัศนคติ และความเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงานและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.10	.881	ปานกลาง
4. พนักงาน ในองค์การให้ความร่วมมือร่วมใจในการ ปฏิบัติงาน	3.16	.845	ปานกลาง
5. การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.05	.902	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>.725</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.18$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทุ่มเทมุ่มมั่น ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม ยิ้ม ฟังชุมชน เป็นค่านิยมหลักที่ท่านถือปฏิบัติในองค์การ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.47$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ )

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงาน พื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน สามารถวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพงาน	3.49	.633	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.53	.613	มาก
3. ด้านเวลา	3.59	.664	มาก
4. ด้านต้นทุน	3.58	.711	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>.569</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-10 พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านเวลา เป็นปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ( $\mu = 3.59$ ) รองลงมา คือ ด้านต้นทุน ( $\mu = 3.58$ ) ด้านปริมาณงาน ( $\mu = 3.53$ ) และด้านคุณภาพงาน ( $\mu = 3.49$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านคุณภาพงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านคุณภาพงาน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.58	.730	มาก
2. ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความผิดพลาดน้อย	3.53	.747	มาก
3. ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้า ที่มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	3.51	.812	มาก
4. ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	3.43	.764	มาก
5. ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง และมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	3.38	.797	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.49</b>	<b>.633</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.58$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง และมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 3.38$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านปริมาณงาน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านปริมาณงาน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ปริมาณงานที่ท่านทำสำเร็จ มีความเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมาย และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน	3.58	.808	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน และ ผลงานที่ได้มีปริมาณตรงตามความต้องการ	3.57	.771	มาก
3. ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.58	.844	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	3.51	.800	มาก
5. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา	3.41	.825	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.53</b>	<b>.613</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ท่านทำสำเร็จ มีความเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมาย และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และรายการ ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.58$ ) ส่วนรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา ( $\mu = 3.41$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านเวลา เป็นรายข้อและภาพรวม

ปัจจัยด้านเวลา	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย เสร็จก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.67	.755	มาก
2. ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด	3.59	.849	มาก
3. ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที	3.41	.813	มาก
4. ท่านใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.68	.785	มาก
5. ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้ และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม	3.61	.817	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.59</b>	<b>.664</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.68$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที ( $\mu = 3.41$ )



ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านต้นทุน เป็นรายชื่อและภาพรวม

ด้านต้นทุน	$\mu$	$\sigma$	การแปลผล
1. ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมาดีที่สุด	3.65	.869	มาก
2. ในแผนกของท่าน มีตารางการตรวจสอบและซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ	3.55	.946	มาก
3. ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน	3.64	.830	มาก
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแผนกท่าน มีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน	3.50	.842	มาก
5. ท่านสามารถจัดสรรและบริหารงบประมาณในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด	3.54	.841	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.711</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ด้านต้นทุน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมาดีที่สุด ( $\mu = 3.65$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแผนกท่าน มีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน ( $\mu = 3.50$ )

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์การทำงาน ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	N	$\mu$	$\sigma$	t	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ชาย	134	3.50	.652	.421	.674
	หญิง	68	3.46	.599		
ด้านปริมาณงาน	ชาย	134	3.54	.649	.183	.855
	หญิง	68	3.52	.541		
ด้านเวลา	ชาย	134	3.58	.706	-4.78	.633
	หญิง	68	3.62	.577		
ด้านต้นทุน	ชาย	134	3.54	.716	-1.093	.276
	หญิง	68	3.65	.366		
รวม	ชาย	68	3.54	.594	-0.314	.754
	หญิง	134	3.56	.519		

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาสูงสุด และด้านคุณภาพงานน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากที่สุดและด้านคุณภาพงานน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่  
ไนท์ซาฟารี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุ	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	20 – 30 ปี	77	3.47	.616	<b>.080</b>	<b>.971</b>
	31 – 40 ปี	87	3.51	.595		
	41 – 50 ปี	33	3.47	.759		
	51 – 60 ปี	5	3.44	.817		
ด้านปริมาณงาน	20 – 30 ปี	77	3.50	.654	<b>.603</b>	<b>.614</b>
	31 – 40 ปี	87	3.53	.528		
	41 – 50 ปี	33	3.65	.707		
	51 – 60 ปี	5	3.36	.767		
ด้านเวลา	20 – 30 ปี	77	3.58	.632	<b>.707</b>	<b>.549</b>
	31 – 40 ปี	87	3.56	.623		
	41 – 50 ปี	33	3.73	.820		
	51 – 60 ปี	5	3.40	.787		
ด้านต้นทุน	20 – 30 ปี	77	3.64	.740	<b>.728</b>	<b>.536</b>
	31 – 40 ปี	87	3.58	.592		
	41 – 50 ปี	33	3.42	.890		
	51 – 60 ปี	5	3.52	.901		
ภาพรวม	20 – 30 ปี	77	<b>3.55</b>	<b>.570</b>		
	31 – 40 ปี	87	<b>3.54</b>	<b>.504</b>		
	41 – 50 ปี	33	<b>3.57</b>	<b>.701</b>		
	51 – 60 ปี	5	<b>3.43</b>	<b>.809</b>		
<b>รวม</b>		<b>202</b>	<b>3.55</b>	<b>.569</b>	<b>.085</b>	<b>.968</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	มัธยมตอนต้น	21	3.46	.639	<b>1.047</b>	<b>.373</b>
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	26	3.29	.655		
	ปวส./อนุปริญญา	34	3.50	.690		
	ปริญญาตรี/ปริญญาโท	121	3.53	.610		
ด้านปริมาณงาน	มัธยมตอนต้น	21	3.53	.673	<b>.1695</b>	<b>.169</b>
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	26	3.33	.606		
	ปวส./อนุปริญญา	34	3.44	.576		
	ปริญญาตรี/ปริญญาโท	121	3.60	.609		
ด้านเวลา	มัธยมตอนต้น	21	3.53	.833	<b>.1037</b>	<b>.377</b>
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	26	3.44	.748		
	ปวส./อนุปริญญา	34	3.52	.601		
	ปริญญาตรี/ปริญญาโท	121	3.66	.629		
ด้านต้นทุน	มัธยมตอนต้น	21	3.40	.732	<b>5.705*</b>	<b>.001</b>
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	26	3.18	.881		
	ปวส./อนุปริญญา	34	3.45	.717		
	ปริญญาตรี/ปริญญาโท	121	3.73	.621		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ภาพรวม	มัธยมตอนต้น	21	3.48	.654		
	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	26	3.31	.618		
	ปวส./อนุปริญญา	34	3.48	.568		
	ปริญญาตรี/ปริญญาโท	121	3.63	.530		
รวม		202	3.55	.569	2.675	.048

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านต้นทุน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\mu$	มัธยมตอนต้น	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	ปวส./อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ปริญญาโท
		3.40	3.18	3.45	3.73
มัธยมตอนต้น	3.40	-	-0.22	0.05	0.33*
มัธยมตอนปลาย/ปวช.	3.18	-	-	0.28	0.55*
ปวส./อนุปริญญา	3.45	-	-	-	0.27*
ปริญญาตรี/ปริญญาโท	3.73	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ปริญญาโท และส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่  
ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถานภาพการสมรส	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	โสด	110	3.52	.622	<b>.325</b>	<b>.723</b>
	สมรส	89	3.46	.649		
	แยกกันอยู่/หย่าร้าง	3	3.33	.757		
ด้านปริมาณงาน	โสด	110	3.57	.607	<b>.467</b>	<b>.628</b>
	สมรส	89	3.50	.630		
	แยกกันอยู่/หย่าร้าง	3	3.33	.306		
ด้านเวลา	โสด	110	3.64	.628	<b>1.112</b>	<b>.331</b>
	สมรส	89	3.54	.712		
	แยกกันอยู่/หย่าร้าง	3	3.20	.200		
ด้านต้นทุน	โสด	110	3.66	.672	<b>1.708</b>	<b>.184</b>
	สมรส	89	3.48	.754		
	แยกกันอยู่/หย่าร้าง	3	3.40	.529		
ภาพรวม	โสด	110	3.60	.550		
	สมรส	89	3.49	.596		
	แยกกันอยู่/หย่าร้าง	3	3.32	.275		
<b>รวม</b>		<b>202</b>	<b>3.55</b>	<b>.569</b>	<b>1.067</b>	<b>.346</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่  
ไนท์ซาฟารี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ประสบการณ์ การทำงาน	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.87	.641	<b>.925</b>	<b>.430</b>
	1 – 3 ปี	51	3.48	.628		
	4 – 6 ปี	53	3.42	.617		
	มากกว่า 6 ปี	92	3.50	.645		
ด้านปริมาณงาน	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.60	.632	<b>.929</b>	<b>.428</b>
	1 – 3 ปี	51	3.58	.670		
	4 – 6 ปี	53	3.41	.646		
	มากกว่า 6 ปี	92	3.57	.559		
ด้านเวลา	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.60	.704	<b>.422</b>	<b>.738</b>
	1 – 3 ปี	51	3.66	.679		
	4 – 6 ปี	53	3.51	.711		
	มากกว่า 6 ปี	92	3.60	.632		
ด้านต้นทุน	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.77	.367	<b>1.065</b>	<b>.365</b>
	1 – 3 ปี	51	3.67	.778		
	4 – 6 ปี	53	3.63	.648		
	มากกว่า 6 ปี	92	3.48	.720		
ภาพรวม	น้อยกว่า 1 ปี	6	3.71	.565		
	1 – 3 ปี	51	3.60	.613		
	4 – 6 ปี	53	3.49	.559		
	มากกว่า 6 ปี	92	3.54	.554		
<b>รวม</b>		<b>202</b>	<b>3.55</b>	<b>.569</b>	<b>.457</b>	<b>.713</b>

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จำแนกตามระดับรายได้

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับรายได้	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ต่ำกว่า - 10,000 บาท	101	3.42	.605	<b>1.021</b>	<b>.385</b>
	10,001 – 20,000 บาท	86	3.53	.675		
	20,001 – 30,000 บาท	11	3.58	.477		
	30,001 – 40,000 บาท	4	3.85	.755		
	<b>รวม</b>	<b>202</b>	<b>3.49</b>	<b>.633</b>		
ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า - 10,000 บาท	101	3.44	.613	<b>2.122</b>	<b>.099</b>
	10,001 – 20,000 บาท	86	3.60	.617		
	20,001 – 30,000 บาท	11	3.67	.361		
	30,001 – 40,000 บาท	4	4.00	.833		
	ด้านเวลา	ต่ำกว่า - 10,000 บาท	101	3.53		
10,001 – 20,000 บาท	86	3.64	.629			
20,001 – 30,000 บาท	11	3.73	.413			
30,001 – 40,000 บาท	4	3.80	.673			
ด้านต้นทุน	ต่ำกว่า - 10,000 บาท	101	3.57	.708	<b>.658</b>	<b>.579</b>
	10,001 – 20,000 บาท	86	3.54	.718		
	20,001 – 30,000 บาท	11	3.78	.660		
	30,001 – 40,000 บาท	4	3.90	.841		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับรายได้	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ภาพรวม	ต่ำกว่า - 10,000 บาท	101	3.49	.573		
	10,001 – 20,000 บาท	86	3.58	.573		
	20,001 – 30,000 บาท	11	3.69	.364		
	30,001 – 40,000 บาท	4	3.89	.774		
รวม		202	3.55	.569	1.129	.339

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารี จำแนกตามระดับรายได้ พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารีที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่  
ไนท์ซาฟารี จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับตำแหน่ง	N	$\mu$	$\sigma$	F	Sig.
ด้านคุณภาพงาน	ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	67	3.40	.652	<b>1.124</b>	<b>.340</b>
	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	3.51	.616		
	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	3.55	.653		
	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	3.83	.599		
ด้านปริมาณงาน	ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	67	3.38	.669	<b>3.073*</b>	<b>.029</b>
	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	3.56	.564		
	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	3.71	.566		
	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	3.93	.665		
ด้านเวลา	ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	67	3.44	.761	<b>1.789</b>	<b>.150</b>
	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	3.65	.601		
	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	3.72	.615		
	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	3.67	.615		
ด้านต้นทุน	ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	67	3.49	.781	<b>1.446</b>	<b>.231</b>
	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	3.59	.701		
	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	3.62	.480		
	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	4.10	.787		
<b>รวม</b>		<b>202</b>	<b>3.58</b>	<b>.711</b>		
ภาพรวม	ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	67	3.43	.638		
	เจ้าหน้าที่ระดับต้น	103	3.58	.522		
	เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	26	3.65	.505		
	เจ้าหน้าที่ระดับสูง	6	3.88	.634		
<b>รวม</b>		<b>202</b>	<b>3.55</b>	<b>.569</b>	<b>2.057</b>	<b>.107</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารีที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมีความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารีที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ด้านปริมาณงาน โดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่ง	μ	ลูกจ้าง	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่
		โครงการ/ จ้างเหมา	ระดับต้น	ระดับกลาง	ระดับสูง
		3.38	3.56	3.71	3.93
ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา	3.38	-	0.18	0.33*	0.55*
เจ้าหน้าที่ระดับต้น	3.56		-	0.15	0.37*
เจ้าหน้าที่ระดับกลาง	3.71			-	0.23
เจ้าหน้าที่ระดับสูง	3.93				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทซ์ซาฟารี ที่มีระดับตำแหน่งลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา และเจ้าหน้าที่ระดับต้น มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับกลางและเจ้าหน้าที่ระดับสูง และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ปัจจัยด้านการจัดการ	ประสิทธิภาพการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านกลยุทธ์	.432*	0.000	ปานกลาง
ด้านโครงสร้าง	.435*	0.000	ปานกลาง
ด้านระบบการทำงาน	.424*	0.000	ปานกลาง
ด้านรูปแบบการบริหาร	.476*	0.000	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	.350*	0.000	ปานกลาง
ด้านทักษะ	.395*	0.000	ปานกลาง
ด้านค่านิยมร่วม	.612*	0.000	ค่อนข้างสูง
<b>รวม</b>	<b>.515*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .515$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .612$ ) ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .476$ ) ปัจจัยด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .435$ ) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .432$ ) ปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .424$ ) ปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .395$ ) และปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .350$ )

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านกลยุทธ์		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.489*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.335*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.313*	0.000	ปานกลาง
ด้านต้นทุน	.367*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.432*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับปัจจัยด้านกลยุทธ์ พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ( $r = .432$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .489$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .367$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .335$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .313$ )



ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านโครงสร้าง		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.491*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.358*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.319*	0.000	ปานกลาง
ด้านต้นทุน	.349*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.435*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .435$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .491$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .358$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .349$ ) และประสิทธิภาพด้านเวลา ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .319$ )

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านระบบการทำงาน		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.454*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.323*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.298*	0.000	ต่ำ
ด้านต้นทุน	.395*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.424*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับปัจจัยด้านระบบการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .424$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระบบการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .454$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระบบการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .395$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระบบการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .323$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านระบบการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .298$ )

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านรูปแบบการบริหาร		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.519*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.364*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.316*	0.000	ปานกลาง
ด้านต้นทุน	.451*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.476*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .476$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .519$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .451$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .364$ ) และ ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .316$ )

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านบุคลากร		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.422*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.246*	0.000	ต่ำ
ด้านเวลา	.234*	0.001	ต่ำ
ด้านต้นทุน	.314*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.350*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .350$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .422$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .314$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .246$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .234$ )

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านทักษะ		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.488*	0.000	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	.308*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.278*	0.000	ต่ำ
ด้านต้นทุน	.305*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.395*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านทักษะ พบว่า ปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ( $r = .395$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .488$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .308$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .305$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านทักษะอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .278$ )

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่านิยมร่วมกับประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นรายด้านและภาพรวม

ประสิทธิภาพการทำงาน	ด้านค่านิยมร่วม		
	r	Sig.(2-tailed)	การแปลผล
ด้านคุณภาพงาน	.617*	0.000	ค่อนข้างสูง
ด้านปริมาณงาน	.501*	0.000	ปานกลาง
ด้านเวลา	.477*	0.000	ปานกลาง
ด้านต้นทุน	.529*	0.000	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.612*</b>	<b>0.000</b>	<b>ค่อนข้างสูง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีกับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .612$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .617$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .529$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .501$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .477$ )

## ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปตามปัจจัยเกี่ยวกับเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละด้านดังนี้

### 1. ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน (มีผู้ตอบแบบสอบถาม 66 ราย)

มีการมอบหมายงานแก่พนักงานกรณีเร่งด่วนซึ่งบางครั้งพนักงานไม่มีความถนัดและความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้นๆ ทำให้คุณภาพงานที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น ควรพิจารณากำหนดวางตัวบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงาน ตามคุณวุฒิและประสบการณ์ พร้อมทั้งควรปรับปรุงวิธีการทำงาน การพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัว มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของงานก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง เพื่อให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### 2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน (มีผู้ตอบแบบสอบถาม 70 ราย)

เนื่องจากบางกลุ่มงานต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมากและบุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ดังนั้น ควรพิจารณามอบหมายและแบ่งงานงานให้ชัดเจนเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ลดปริมาณงานบางอย่าง เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน และเพิ่มเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา (มีผู้ตอบแบบสอบถาม 55 ราย)

องค์กรมีการกำหนดเวลาทำงานหลายกะ การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การบริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดความล่าช้า ดังนั้น ควรมีการประชุมประสานงานเกี่ยวกับระบบและความสัมพันธ์ทั้งองค์กร รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

### 4. ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน (มีผู้ตอบแบบสอบถาม 64 คน)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมีหลายกิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด ไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ บางครั้งมีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนของการทำงานทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ควรมีการควบคุมและจัดสรรการใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ เน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นแต่ทั้งนี้ต้องเป็นต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กร มีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เป็นประจำ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้นลง



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี เป็นการเชิงพรรณนาประเภทวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้เสนอประเด็นสำคัญจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้และระดับตำแหน่ง คำถามจำนวน 6 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพัฒนาพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีลักษณะคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มีคำถามทั้งหมดจำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารีเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มีลักษณะเป็นคำถามแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานคำถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended question)

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC : Index of item Objective Congruence) จากนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี และได้นำแบบสอบถามจำนวน 202 ฉบับ ไปแจกจ่ายแก่พนักงานด้วยตนเอง และชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม จากนั้นผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง เข้าระบบกระบวนการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และนำผลการวิเคราะห์ที่ประมวลได้จากโปรแกรมทางสถิติไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย

**1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติ** ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) t-test (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม F-test (Independent Sample F-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) และการวิเคราะห์เนื้อหาเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา

### 1.5 ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 1.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จำนวน 202 คน พบว่า เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 มีอายุระหว่าง

31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 และอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 59.90 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปวส. / อนุปริญญา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 มีสถานภาพการสมรสโสดมากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือสถานภาพการสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 และสถานภาพการสมรสแยกกันอยู่/หย่าร้าง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 6 ปีมากที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 มีประสบการณ์การทำงาน 1 – 3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีระดับรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 มีระดับรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และมีระดับรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้นมากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือระดับตำแหน่งลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับกลาง 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

### 1.5.2 ข้อมูลปัจจัยด้านการจัดการ

ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จำนวน 7 ด้าน คือ 1. ด้านกลยุทธ์ 2. ด้านโครงสร้าง 3. ด้านระบบการทำงาน 4. ด้านรูปแบบการบริหาร 5. ด้านทักษะ 6. ด้านบุคลากร และ 7. ด้านค่านิยมร่วม โดยภาพรวม พนักงานของสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกลยุทธ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบการทำงาน ปัจจัยด้านทักษะ ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร และปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่

ไนท์ซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรของท่าน มีการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.44$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่าน เน้นความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.15$ )

2) ปัจจัยด้านโครงสร้าง พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์

ซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สายการบังคับบัญชาการทำงานของแต่ละฝ่ายแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน เน้นการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสูง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.18$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.91$ )

3) ปัจจัยด้านระบบการทำงาน พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์

ซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.96$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย คุณภาพดี เพียงพอและเหมาะสม รองรับการทำงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.15$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การควบคุมภายในและกระบวนการปฏิบัติงาน มีกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.73$ )

4) ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่

ไนท์ซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.92$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงาน สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.28$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.53$ )

5) ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี มี

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.86$ ) เมื่อพิจารณาแต่

ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ และทักษะ เป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.36$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่าน มีการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างและการคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ( $\mu = 2.53$ )

6) ปัจจัยด้านทักษะ พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.93$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารการตัดสินใจและการวางแผนมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.03$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำคู่มือการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจน เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.79$ )

7) ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านรูปแบบค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.18$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทุ่มเทมู่มั่น ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม ยิ้ม ฟัง ชุมชน เป็น ค่านิยมหลักที่ท่าน ถือปฏิบัติใน องค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.47$ ) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.05$ )

### 1.5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านต้นทุน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านเวลา มีการปฏิบัติสูงสุด รองลงมา คือ ด้านต้นทุน ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน มีการปฏิบัติอยู่ในลำดับท้ายสุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.58$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง และมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 3.38$ )



2) งานปริมาณงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ท่านทำสำเร็จ มีความเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมาย และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน และรายการ ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.58$ ) ส่วนรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่ผิดพลาดจากการทำงานของท่านมีอัตราลดลง ( $\mu = 3.41$ )

3) ด้านเวลา อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.68$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที ( $\mu = 3.41$ )

4) ด้านต้นทุน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ( $\mu = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และได้ผลงานออกมามากที่สุด ( $\mu = 3.65$ ) และรายการที่มีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแผนกท่าน มีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน ( $\mu = 3.50$ )

#### 1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลวิเคราะห์ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ทำงาน ระดับรายได้ และระดับตำแหน่ง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ สรุปผลได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่า

1) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชาย มีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาสูงสุด และด้านคุณภาพงานน้อยที่สุด ส่วนเพศหญิง มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนมากที่สุดและด้านคุณภาพงานน้อยที่สุด

2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาโท มีประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมตอนต้น มัธยมตอนปลาย/ปวช. และระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี และส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

7) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า พนักงานที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งและรายด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



8) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานทั้งภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานด้านเวลาและด้านต้นทุน ไม่แตกต่างกัน และประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบโดยทดสอบคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD พบว่า พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ที่มีระดับตำแหน่งลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา มีระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับต้น มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับกลางและมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับสูง มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

1) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านกลยุทธ์ พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .432$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับ ปานกลาง ( $r = .489$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .367$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .335$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านกลยุทธ์ อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .313$ )

2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านโครงสร้าง พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .435$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .491$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .358$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้าน โครงสร้างอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .349$ ) และประสิทธิภาพด้านเวลา ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านโครงสร้าง อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .319$ )

3) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีกับปัจจัยด้านระบบการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .424$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้าน



7) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในทศวรรษที่ 2560 กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม พบว่า ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .612$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .617$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .529$ ) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .501$ ) และประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .477$ )

#### 1.5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สรุปผลได้ดังนี้

##### 1) ประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน

มีการมอบหมายงานแก่พนักงานกรณีเร่งด่วนซึ่งบางครั้งพนักงานไม่มีความถนัดและความเชี่ยวชาญในการทำงานนั้นๆ ทำให้คุณภาพงานที่ออกมาเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น ควรพิจารณากำหนดวงตัวบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงาน ตามคุณวุฒิและประสบการณ์ พร้อมทั้งควรปรับปรุงวิธีการทำงาน การพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งลดขั้นตอนกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัว มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของงานก่อนการส่งมอบงานทุกครั้งเพื่อให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

##### 2) ประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน

เนื่องจากบางกลุ่มงานต้องรับผิดชอบงานในปริมาณมากและบุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ ดังนั้น ควรพิจารณามอบหมายและแบ่งงานงานให้ชัดเจนเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ลดปริมาณงานบางอย่าง เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน และเพิ่มเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### 3) ประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

องค์การมีการกำหนดเวลาทำงานหลายกะ การสั่งงานแบบกะทันหัน ทำให้การบริหารเวลาในการทำงานบางเรื่องเกิดความล่าช้า ดังนั้น ควรมีการประชุมประสานงานเกี่ยวกับระบบและความสัมพันธ์ทั้งองค์การ รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

#### 4) ประสิทธิภาพการทำงานด้านต้นทุน

กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรมีหลายกิจกรรม ซึ่งบางกิจกรรมทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด ไม่เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ บางครั้งมีการเพิ่มขึ้นตอนของการทำงาน ทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ควรมีการควบคุมและจัดสรรค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ เน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นแต่ทั้งนี้ต้องเป็นต้นทุนที่เหมาะสมกับองค์กร มีการตรวจสอบเครื่องมือเครื่องใช้เป็นประจำ รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้นลง

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีในครั้งนี้มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านต้นทุน ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร เอ็นดูราษฎร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิตและด้านกระบวนการทำงาน กับสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะโดยรวมและรายได้ คือ การวางแผนและการจัดระบบงาน การบริหารบุคคล การใช้ทรัพยากรด้านคุณภาพและปริมาณอยู่ในระดับสูง กับสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาภรณ์ ลิสุริยาภรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล.พาราวั๊ด จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายและวิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาที่ใช้ในการทำงานกับสอดคล้องกับงานวิจัยของกรองแก้ว รัตนจินะ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการแพทย์และ

สาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนครพนมมีระดับประสิทธิภาพมาก ซึ่งผลการวิจัยที่สอดคล้องกันเช่นนี้ สืบเนื่องมาจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความใกล้เคียงกัน

## 2.2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิสา สงบเงียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน กับสอดคล้องกับงานวิจัยของรสนิน เจริญเจริญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมาณ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่ต่างกัน กับสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระวัฒน์ สารระอาภรณ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## 2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโครงสร้างกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระวัฒน์ สารระอาภรณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านค่านิยมร่วมกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าไม่พบงานวิจัยที่มีผลสอดคล้องกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้

3.1.1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับมากที่สุดทั้งหมด คือด้านเวลา ด้านต้นทุน ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน โดยมีการกำหนดปริมาณงานที่มอบหมายให้กับพนักงานตามระดับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่รับผิดชอบ ต้องมีความเหมาะสมในแต่ละระดับ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการวางแผนการปฏิบัติงานเป็นประจำเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่กำหนดไว้ สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และควรปรับปรุงด้านคุณภาพงาน โดยกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน การตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสม

3.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งพนักงานใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการมอบหมายงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริหาร จะเป็นผู้กำหนดนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ ให้แก่พนักงาน ได้ถือปฏิบัติตาม ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรเน้นการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กร เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ การยอมรับความคิดเห็นหรือเรื่องราวร้องทุกข์ของพนักงาน รวมถึงการนำข้อคิดเห็นต่างๆ ไปดำเนินการแก้ไขปรับปรุง เน้นการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน การบริหารค่าตอบแทน อัตราเงินเดือน สวัสดิการ การโยกย้ายและปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่มีความชัดเจนเหมาะสม เพื่อส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อสามารถหาวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดในการทำงาน ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริหาร ความสำเร็จของการทำงาน ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อที่สามารถปรับปรุงปัจจัยอื่นๆ ให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพได้





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบราชสันตติวงศ์

## บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์ .(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท  
โครเฮ่ สยาม จำกัด, มหาวิทยาลัยบูรพา
- กรองแก้ว รัตนจีนะ .(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี
- ขันศิริภย์ ตันติเฉลิม .(2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย  
ของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม, มหาวิทยาลัยบูรพา
- คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม, ประมวลสาระชุด  
วิชาการวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม, พิมพ์ครั้งที่ 8 2552, สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
- คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดวิชาวิทยานิพนธ์, ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์,  
พิมพ์ครั้งที่ 9 2553, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
- คณะกรรมการผลิตและบริหารชุดสัมมนาการจัดการทั่วไป, ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา  
การจัดการทั่วไป, พิมพ์ครั้งที่ 3 2550, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,  
นนทบุรี
- คณะกรรมการปรับปรุงและบริหารชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์, ประมวลสาระ  
ชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 2 2552, สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี
- จิรประภา อัครบวร .(ม.ป.ป.). การบริหารการเปลี่ยนแปลง โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด  
กรุงเทพมหานคร
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว .(ม.ป.ป.). สืบค้นออนไลน์ วันที่ 9 ตุลาคม 2555 จาก  
[http://www.bqiconsultant.com/private\\_folder/detrail/09000101.doc](http://www.bqiconsultant.com/private_folder/detrail/09000101.doc),
- ฉัตรชัย เพชรปานกัน .(2546). การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหน้าที่ด้านการข่าว  
ของข้าราชการตำรวจสันติบาล ใน 4 จังหวัดชายแดนภาคใต้, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ .(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- ชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ .(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะ  
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ,  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ชูศรี วงศ์รัตน์ .( 2553). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 12 บริษัท ไทเนรมิตกิจ  
อินเตอร์ โพรเกรสซิฟ จำกัด, นนทบุรี
- คนัย เทียนพุด .(2545). ผู้บริหารธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์บุ๊กแบงก์  
กรุงเทพมหานคร
- ดิเรก อัสติ .(2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงาน  
อุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ .(ม.ป.ป.). สืบค้นออนไลน์ วันที่ 9 ตุลาคม 2555 จาก  
[www.peopleinsights.com/KnowledSharedManagement Process/tabid/73Default.aspx](http://www.peopleinsights.com/KnowledSharedManagement Process/tabid/73Default.aspx)
- ชนาภรณ์ ลิสุริยาภรณ์ .(2547). การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา  
พนักงานบริษัท เอส.แอล.พาราวัค จำกัด, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชนินทร์ จารุศิลป์ .( 2553). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 11  
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี กรุงเทพมหานคร
- ธีรพงษ์ เจริญผ่อง .(2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน  
สามัญและลูกจ้างประจำ สำนักชลประทานที่ 6, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- ธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์ .(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธัญชนก ชิตพิงศ์วิวัฒน์ .(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ภูวนัย เกษบุญชู รณ .(2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณี  
ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1
- นวพรรษ จำรัสศรี .(2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท  
เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล .( 2552). การจัดการมุ่งเน้นผลงาน พิมพ์ครั้งที่ 1 สำนักพิมพ์ พิมพ์ตะวัน  
กรุงเทพมหานคร
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน .(2550). ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน  
(ฝ่ายกิจการสาขา 3) ร้อยเอ็ด วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- พรพรรณ จันทรสข .(2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน  
จังหวัด กรมบัญชีกลาง, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- พิศิษฐ์ บุญธรรม .(2551). ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของศูนย์ไปรษณีย์  
ลำพูน จังหวัดลำพูน, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- กวนัย เกษบุญชู รณ. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณี  
ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1, มหาวิทยาลัยบูรพา
- รดา มณีพรายพรรณ .(2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- รุ่งฤดี กิจควร .(ม.ป.ป.). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คืออะไร: พัฒนาทำไม ทำไมต้องพัฒนา  
สืบค้นออนไลน์ วันที่ 9 กันยายน 2555 จาก  
[http://km.ru.ac.th/hrd/Journal/Vol\\_1No\\_1/rungedee.pdf](http://km.ru.ac.th/hrd/Journal/Vol_1No_1/rungedee.pdf)
- ลัดดา พัชรวิภาส .(2550). บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานชั่วคราวบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน),  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .(2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 1 บริษัท ชีระฟิล์มและ  
โซเท็กซ์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร
- สุนิสา สงบเงียบ .(2551). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด
- สุทธิ สันทอง .(2550). พัฒนาการให้เป็นที่เลิศด้วยกลยุทธ์ง่ายๆ บริษัท ด้านอุตสาหกรรมพิมพ์ จำกัด  
กรุงเทพมหานคร
- สุรพร สงหมื่นไวย .(2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร :  
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์และภาวนา สายชู .(2554). คู่มือสำหรับนักบริหารและนักศึกษาปริญญาโท  
พิมพ์ครั้งที่ 13 บริษัท ออฟเซ็ท จำกัด กรุงเทพมหานคร
- เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง .(2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อักรินทร์ พาพเสวต .(2546). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- อัจฉรา นุบผามาลา.(2548). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
(การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อำพน ธรรมโชติ.(2548). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดเพชรบุรี, 2548. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- เอกชัย เหล่าอิสริยะกุล.(ม.ป.ป.). สืบค้นออนไลน์ วันที่ 9 ตุลาคม 2555 จาก  
[http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Hument Research %20.html](http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/Hument%20Research%20.html),
- Certo, Samuel C. “Modern Management (8<sup>th</sup> Edition)” Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall  
(2000 : 282-286)
- Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor.(1953). Business Organization and Management.  
Homewood Illinois : Richard D. Irwin.
- [http://www.nitiphong.com/paper\\_pdf/efficiency\\_def.pdf](http://www.nitiphong.com/paper_pdf/efficiency_def.pdf) สืบค้นออนไลน์เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2555



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

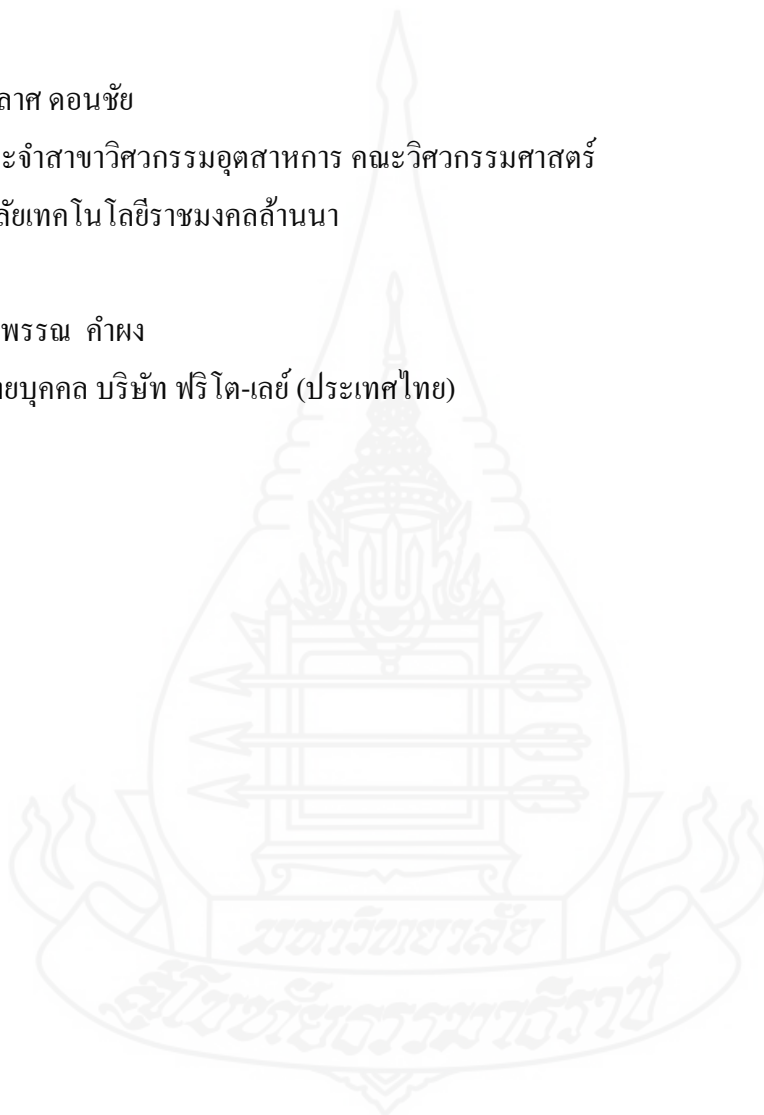
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ





## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรนันท์ เกตุทิม  
อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
2. ดร. ไกรลาส ดอนชัย  
อาจารย์ประจำสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
3. คุณระพีพรรณ คำผิง  
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ฟรีโต-เลย์ (ประเทศไทย)





**ภาคผนวก ข**

ผลลัพธ์จากการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) แบบสอบถาม

ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Indes of Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม  
เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ  
เชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการประเมิน
		1	2	3		
1	เพศ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	อายุ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ระดับการศึกษา	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	สถานภาพการสมรส	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ประสบการณ์การทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ระดับรายได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ระดับตำแหน่ง	1	1	1	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ  
พนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

ปัจจัยด้านการจัดการ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
1. ด้านกลยุทธ์					
1.1 องค์กรของท่าน มีการกำหนดกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการ ดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน และเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.2 แผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร สามารถนำไป ปฏิบัติได้จริง	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.3 องค์กรของท่าน เน้นความสำคัญของความ สอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและ เป้าหมายของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.4 องค์กรของท่านมีวิธีการจัดการกับความ ต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.5 องค์กรของท่าน เน้นการบริหารเชิงกล ยุทธ์โดยมุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขันเป็น หลัก เพื่อความเป็นเลิศทางการบริหารที่มี ประสิทธิภาพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ด้านโครงสร้าง					
2.1 องค์กรของท่าน มีการแบ่งหน้าที่การ ทำงาน และการมอบหมายงานมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ทับซ้อนหรือก้าวก้ำกักัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.2 สาขาการบังคับบัญชาการทำงานของแต่ละ ฝ่ายแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน เน้นการ ทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสูง	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ปัจจัยด้านการจัดการ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
2.3 การกำหนดลักษณะของงานในองค์กรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.4 การให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
2.5 การติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างส่วนงาน/ฝ่าย และตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กรมีความคล่องตัวสูง	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ด้านระบบการทำงาน					
3.1 การจัดกระบวนการทำงานมีความชัดเจนระเบียบวิธีการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.2 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย คุณภาพดี เพียงพอและเหมาะสมรองรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.3 การจัดสรรงบประมาณมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.4 องค์กรของท่าน มีการปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลงโดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.5 การควบคุมภายในและกระบวนการปฏิบัติงาน มีกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาล โปร่งใสตรวจสอบได้	1	1	1	1	สอดคล้อง

ปัจจัยด้านการจัดการ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
4. ด้านรูปแบบการบริหาร					
4.1 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารงาน สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
4.2 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีต่อพนักงาน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.3 การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กร อย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.4 การยอมรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์ของพนักงาน และมีการนำข้อคิดเห็นต่างๆ ไปดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.5 พนักงานในองค์กร มีแนวโน้มในการแข่งขันการทำงานสูง	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอกับภาระงาน ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5.2 ความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ และทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5.3 องค์กรของท่าน เน้นการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5.4 การบริหารค่าตอบแทน อัตราเงินเดือน สวัสดิการ การโยกย้ายและปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ มีความชัดเจนเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
5.5 องค์กรของท่าน มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและการคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม	1	1	1	1	สอดคล้อง

ปัจจัยด้านการจัดการ	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3		
6. ด้านทักษะ					
6.1 นโยบายการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน	1	1	1	1	สอดคล้อง
6.2 การจัดทำคู่มือการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจน เหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
6.3 มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารการตัดสินใจและการวางแผนมากขึ้น	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
6.4 องค์กรของท่าน มีการกำหนดปัญหาและแผนการปรับปรุง พัฒนา และติดตามเป็นระยะ	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
6.5 องค์กรของท่าน ให้ความสำคัญกับสมรรถนะ (Competencies) มากขึ้น	1	1	1	1	สอดคล้อง
7. ด้านค่านิยมร่วม					
7.1 ทีมทีมงาน ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม ยิ้มฟังชุมชน เป็นค่านิยมหลักที่ท่านถือปฏิบัติในองค์กร	1	1	1	1	สอดคล้อง
7.2 มีการกำหนดเป้าหมายสูงสุดและเปลี่ยนแปลงเป้าหมายสูงสุดร่วมกัน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
7.3 มุ่งปลูกจิตสำนึกและสร้างค่านิยมให้พนักงานมีทัศนคติและความเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงานและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง
7.4 พนักงานในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
7.5 การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	1	0	0.67	สอดคล้อง



**ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเชียงใหม่ในท่าซาฟารี**

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3		
1. ด้านคุณภาพงาน					
1.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.2 ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความผิดพลาดน้อย	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.3 ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้าที่มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.4 ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอน ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์	1	1	1	1	สอดคล้อง
1.5 ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง และมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ปริมาณงานที่ท่านทำสำเร็จ มีความเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมาย และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.2 ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน และผลงานที่ได้มีปริมาณตรงตามความต้องการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.3 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
2.4 ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	1	1	1	1	สอดคล้อง
2.5 ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
3. ด้านเวลา					
3.1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย เร็วก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.2 ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.3 ผลสำเร็จของงาน เป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
3.4 ท่านใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	1	1	1	1	สอดคล้อง
3.5 ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ด้านต้นทุน					
4.1 ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมาดีที่สุด	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.2 ในแผนกของท่าน มีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อช่วยซ่อมแซมและยืดอายุการใช้งานนั้นๆ	1	0	1	0.67	สอดคล้อง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการ ประเมิน
	1	2	3		
4.3 ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวม ในการดำเนินงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแผนกท่าน มีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
4.5 ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานได้ตามแผนงบประมาณ ที่กำหนดไว้ได้	1	1	1	1	สอดคล้อง

ผลรวม IOC = 0.936



**ภาคผนวก ค**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา (แบบสอบถาม)



**แบบสอบถามการวิจัย**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน**  
**สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี จังหวัดเชียงใหม่

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้ให้ครบทุกข้อความตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถาม ข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม โดยไม่แยกเป็นรายบุคคล

ขอขอบพระคุณในการร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

(นางสาวอรทัย อินตะยศ)

นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

**ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ท่านเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด  
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- ( ) 20 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี  
( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
( ) ปวส./อนุปริญญา ( )ปริญญาตรี หรือ ปริญญาโท

4. สถานะภาพการสมรส

- ( ) โสด ( ) สมรส  
( ) แยกกันอยู่/หย่าร้าง ( ) อื่นๆ โปรดระบุ .....

5. ประสบการณ์การทำงาน

- ( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1 - 3 ปี  
( ) 4 - 6 ปี ( ) มากกว่า 6 ปี

6. ระดับรายได้

- ( ) ต่ำกว่า – 10,000 บาท ( ) 10,000 – 20,000 บาท  
( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท  
( ) มากกว่า 40,000 บาท

7. ระดับตำแหน่ง

- ( ) ลูกจ้างโครงการ/จ้างเหมา  
( ) เจ้าหน้าที่ระดับต้น  
( ) เจ้าหน้าที่ระดับกลาง  
( ) เจ้าหน้าที่ระดับสูง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด ความสำคัญของความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกลยุทธ์</b>					
1.1 องค์กรของท่าน มีการกำหนดกลยุทธ์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน และเหมาะสม					
1.2 แผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
1.3 องค์กรของท่าน เน้นความสำคัญของความสอดคล้องระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงาน					
1.4 องค์กรของท่านมีวิธีการจัดการกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว					
1.5 องค์กรของท่าน เน้นการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งเน้นความสามารถในการแข่งขันเป็นหลัก เพื่อความเป็นเลิศทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพ					
<b>2. ด้านโครงสร้าง</b>					
2.1 องค์กรของท่าน มีการแบ่งหน้าที่การทำงาน และการมอบหมายงานมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ทับซ้อนหรือก้าวก้ำกัยกัน					



ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2 สายการบังคับบัญชาการทำงานของแต่ละฝ่าย แต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน เน้นการทำงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นสูง					
2.3 การกำหนดลักษณะของงานในองค์กรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2.4 การให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจแบบกระจายอำนาจ					
2.5 การติดต่อสื่อสารประสานงานระหว่างส่วนงาน/ฝ่าย และตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์กรมีความคล่องตัวสูง					
3. ด้านระบบการทำงาน					
3.1 การจัดกระบวนการทำงานมีความชัดเจน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
3.2 การจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ มีความทันสมัย คุณภาพดี เพียงพอและเหมาะสม รองรับ การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ					
3.3 การจัดสรรงบประมาณมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน					
3.4 องค์กรของท่าน มีการปรับปรุงกระบวนการ/ ขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง โดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
3.5 การควบคุมภายในและกระบวนการปฏิบัติงาน มีกำหนดหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดที่เหมาะสม มีธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้					

ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ด้านรูปแบบการบริหาร					
4.1 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริหารงาน สอดคล้องกับ ภาระเทียบข้อบังคับขององค์กร					
4.2 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีต่อ พนักงาน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม					
4.3 การให้ความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรอย่าง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4.4 การยอมรับฟังความคิดเห็น/เรื่องราวร้องทุกข์ ของพนักงาน และมีการนำข้อคิดเห็นต่างๆ ไปดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง					
4.5 พนักงานในองค์กร มีแนวโน้มในการแข่งขัน การทำงานสูง					
5. ด้านบุคลากร					
5.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอกับภาระงาน ปริมาณ งาน มีความเหมาะสมกับความสามารถในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน					
5.2 ความรู้ความเข้าใจในระเบียบข้อบังคับ และ ทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน					
5.3 องค์กรของท่าน เน้นการสนับสนุน ความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน					
5.4 การบริหารค่าตอบแทน อัตราเงินเดือน สวัสดิการ การโยกย้ายและปรับเปลี่ยนตำแหน่ง หน้าที่ มีความชัดเจนเหมาะสม					
5.5 องค์กรของท่าน มีการกำหนดกรอบอัตรากำลัง และการคัดเลือกพนักงานมีความเหมาะสม ยุติธรรม					

ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. ด้านทักษะ					
6.1 นโยบายการฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง มีความชัดเจน					
6.2 การจัดทำคู่มือการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจน เหมาะสม					
6.3 มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารการตัดสินใจและการวางแผนมากขึ้น					
6.4 องค์กรของท่าน มีการกำหนดปัญหาและแผนการปรับปรุง พัฒนา และติดตามเป็นระยะ					
6.5 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competencies) มากขึ้น					
7. ด้านค่านิยมร่วม					
7.1 ทีมทีมงาน ประสานภาคี มีใจบริการ ทำงานเป็นทีม ยิ้มฟังชุมชน เป็นค่านิยมหลักที่ท่านถือปฏิบัติในองค์กร					
7.2 มีการกำหนดเป้าหมายสูงสุดและเปลี่ยนแปลงเป้าหมายสูงสุดร่วมกัน					
7.3 มุ่งปลูกจิตสำนึกและสร้างค่านิยมให้พนักงานมีทัศนคติและความเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงาน และปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
7.4 พนักงานในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน					
7.5 การส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ในท่าซาฟารี

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงที่ท่านคิดว่าเหมาะสมที่สุด ความสำคัญของความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนดดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพงาน					
1.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
1.2 ผลงานที่ได้เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความผิดพลาดน้อย					
1.3 ผลงานที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ลูกค้าที่มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
1.4 ผลงานที่ได้มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์					
1.5 ผลงานที่ได้มีการตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้อง ก่อนการส่งมอบงานทุกครั้ง และมีการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง					
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ปริมาณงานที่ท่านทำสำเร็จ มีความเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมาย และท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2 ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน และ ผลงานที่ได้มีปริมาณตรงตามความต้องการ					
2.3 ท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้ได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.4 ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีปริมาณสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
2.5 ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคำสั่งครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา					
3. ด้านเวลา					
3.1 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย เร็วก่อน/ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3.2 ท่านมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทันเวลาที่กำหนด					
3.3 ผลสำเร็จของงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือใช้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันที					
3.4 ท่านใช้เวลาในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดลำดับความสำคัญของงาน สามารถทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
3.5 ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน โดยนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานขึ้นกว่าเดิม					
4. ด้านต้นทุน					
4.1 ท่านจัดสรรและใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างประหยัด คุ่มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและได้ผลงานออกมามากที่สุด					

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.2 ในแผนกของท่าน มีการตรวจสอบอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อช่วยซ่อมแซมและยืดอายุการใช้งานนั้นๆ					
4.3 ท่านสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกไป เพื่อช่วยลดต้นทุนรวมในการดำเนินงาน					
4.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแผนกท่าน มีความเหมาะสมกับปริมาณและภาระงาน					
4.5 ท่านสามารถจัดสรรและใช้จ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ตามแผนงบประมาณที่กำหนดไว้ได้					



**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน**

**1. ด้านคุณภาพงาน**

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**2. ด้านปริมาณงาน**

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**3. ด้านเวลา**

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**4. ด้านต้นทุน**

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอรทัย อินต๊ะยศ
วัน เดือน ปีเกิด	21 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดลำพูน
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพื้นที่พิเศษเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่การเงิน

