บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
3. ประวัติ บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน , 2545 , หน้า 210) กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน ประสิทธิภาพ เป็นคำศัพท์ที่ใช้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นวงการบริหารธุรกิจ และรัฐกิจ

Gibson and Others (1988 , p. 37) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยการวัดประสิทธิภาพ มีตัวบ่งชี้หลายตัว ประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้รับผลตอบแทน ในเงินทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และอิสระ สุวรรณบล (2543 , หน้า 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางเป้าหมายไว้อย่างแน่นอนพร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรเงินและทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด (กล่าวคือ ลงทุนแต่น้อยแต่ให้ได้งานหรือผลตอบแทนมากที่สุด)

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2547 , หน้า 17) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง สัดส่วนของต้นทุนกำไรที่ใช้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพ คือ การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัดจำนวนทรัพยากร เช่น วัตถุดิบ เงิน และพนักงานที่ใช้ไปในการผลิตหรือการบรรลุสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2542 , หน้า 210) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการทำงานอย่างราบรื่น ครบถ้วนประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่

นภาพร ขันธนภา (2545 , หน้า 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการนำเข้า และผลผลิตโดยเป้าหมายในการพิจารณาที่สำคัญคือ การใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด ซึ่งต้นทุนประกอบด้วย บุคลากร เงินทุน อุปกรณ์ ฯลฯ

ศศนันท์ วิวัฒนชาติ (2541 , หน้า 75) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งความหมายของคำว่า ได้ด้วยดีในด้านธุรกิจ หมายถึง การได้ผลกำไรสูงสุด

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบริหาร การจัดการ เวลา ทรัพยากร และคน เพื่อให้องค์การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดแต่ได้กำไรสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปส่วนใหญ่กล่าวถึง ผลของการปฏิบัติงาน (performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้ามีผลงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ในความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

Simon (1980 , p . 180, อ้างถึงใน ศศนันท์ วิวัฒนชาติ , 2541 , หน้า 81) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า เป็นสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไป เพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) หมายความถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมนั้น ไม่สามารถวัดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ (absolute efficiency) แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) Simon ให้ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลที่ได้รับออกมา (output) เพราะฉะนั้นตามทัศนคตินี้ ประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารงานองค์การของรัฐจะบวกความพึงพอใจ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจจะเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

E = (O – I) + S

โดยกำหนดให้

E = efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป

S = satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

Certo (2000 , p . 49) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลจึงมุ่งเน้นให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง “ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดในกระบวนการผลิต โดยสามารถบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (goal) คือ ประสิทธิผลนั่นเอง

Harrington H. and Harrington S. (1996 , p . 180) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบมุ่งเน้นที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

(2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป

(3) คำแนะนำที่ดี

(4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

(5) ความยุติธรรม

(6) มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

(7) ความฉับไวของการจัดส่ง

(8) มาตรฐานและตารางเวลา

(9) สภาพมาตรฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(10) การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน

(11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน

(12) ให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้าหรือจำนวนของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากตรงตามกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่มีผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 , หน้า 42) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

(1) ความสามารถทางร่างกาย (physical capacity)

(2) ความสามารถทางการศึกษาและสติปัญญา (education and intelligence)

(3) ความสามารถทางจิต (psychological factors)

(4) ความสามารถทางฝีมือ และความสนใจในงาน (attitudes interest and skills)

(5) การยอมรับของสังคม (social acceptability)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวีการ (2529 , หน้า 5) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีปัจจัย 7 ประการคือ

(1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กรและโอกาส รวมถึงอุปสรรคภายนอก

(2) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

(3) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย

(4) แบบของการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

(5) บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร

(6) ความสามารถของพนักงานในองค์กร

(7) ค่านิยมของพนักงานในองค์กร

Herzberg and Simon (1968 , p . 72) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์ โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความผูกพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ

(1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ

(2) การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่องานสำเร็จ

(3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

(4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

(5) ความก้าวหน้าในการทำงาน

(6) การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ความพร้อม และความพยายามรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร มีทั้งปัจจัยที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้อีกมากมาย เช่น การให้ความสำคัญ ความเข้าใจอันดี เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมาก กล่าวอย่างกว้าง ๆ คือ ความพึงพอใจของพนักงานก็คือ สภาพทางจิตใจ หรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการรักษาวินัยในองค์กรอีกด้วย

สมใจ ลักษณะ (2550 , หน้า 11) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

(1) ปัจจัยด้านองค์การ การจัดการในองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การต้องเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในภาพของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหาร และการจัดการ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์การ การบริหารบุคคล และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินลงทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

(2) ปัจจัยด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญา และอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นอกจากปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคลแล้ว การใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดจากสถานภาพของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน คือการที่คนมีสภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ และความถนัดแตกต่างกัน รวมทั้งพฤติกรรมของมนุษย์ที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล ทั้งความต้องการทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางสังคม ดังนั้นการจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้น ผลักดัน และชักจูงให้บุคคลทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือการมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมขององค์การ วัฒนธรรมขององค์กร การบริหารบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของความสำเร็จขององค์กร

ความสำเร็จหรือความเจริญก้าวหน้าในการพัฒนาองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพนั้น สามารถแบ่งได้ 4 องค์ประกอบ คือ ด้านบุคคล ผลผลิต การปฏิบัติงาน และสัญลักษณ์ขององค์กร มีสาระสำคัญ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2550 , หน้า 21-24)

(1) ประสิทธิภาพ ด้านบุคคล จะให้ความสำคัญกับ ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถตลอดจนคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การต้องการ และเกิดการประหยัดหรือลดการสูญเสียทรัพยากรในการดำเนินการ โดยพิจารณาที่ศักยภาพของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลเป็นหลัก ลักษณะของประสิทธิภาพ บุคคล คือ บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานหรือประกอบกิจกรรมใด ๆ ได้อย่างเต็มความสามารถ โดยใช้เทคนิค วิธีการต่าง ๆ ในการสร้างผลงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยสิ้นเปลืองทรัพยากรในการดำเนินการต่าง ๆ อาทิ วัตถุดิบ ต้นทุน เวลา ค่าใช้จ่าย หรือระดับความเสียหาย เป็นบุคคลที่มีความสมบูรณ์ และพร้อมทั้งด้านร่างกาย ความคิด และจิตใจที่ดี สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้เกิดขึ้นได้เสมอ จึงกล่าวไว้ว่า ลักษณะของบุคคลที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

(1.1) มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์เหมาะสมกับภารกิจที่กระทำทั้งทางด้านเทคโนโลยีหรือศาสตร์ต่าง ๆ ที่จะเอื้อต่อการพัฒนาภารกิจที่รับผิดชอบให้ได้ผลดีที่สุด และดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1.2) มีความคิด ทัศนคติ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบ มีเหตุผลคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

(1.3) มีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ มีคุณธรรม อาทิ ขยัน อดทน เสียสละ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่ตัว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน จงรักภักดีต่อองค์การ เป็นต้น

(1.4) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

(1.5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ประสานความร่วมมือ สามารถปฏิบัติภารกิจร่วมกับผู้อื่นได้ดีในทุกระดับ

(2) ประสิทธิภาพด้านผลผลิต จะพิจารณาจากหลายลักษณะ คือ ปริมาณ และคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์เอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และพิจารณาจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือลักษณะของประสิทธิภาพของผลผลิตได้ ทั้งนี้เพราะการผลิตสินค้าหรือบริการใด ๆ องค์การส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ลักษณะของผลผลิตที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

(2.1) ผลผลิตที่ใช้ต้นทุนต่ำแต่มีคุณภาพสูง

(2.2) ผลผลิตมีราคาไม่แพง เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคแต่ละระดับและผู้บริโภคพึงพอใจ

(2.3) ผลผลิตที่ได้มาตรฐาน ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม

(2.4) ผลผลิตที่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดได้มาก

(3) ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน จะพิจารณาจากรูปแบบ กระบวนการ เทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อนำมาซึ่งผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือกำหนดไว้ ทั้งนี้บุคคลแต่ละคนแม้ปฏิบัติงานในส่วนงานเดียวกัน แต่ก็อาจมีเทคนิค หรือกระบวนการในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ รูปแบบวิธี อาทิ คนบางคนปฏิบัติงานตามคำสั่ง แต่บางคนคิดสร้างสรรค์ผลงานให้ดีกว่าที่สั่ง หรือทำได้ตามคำสั่งแต่ใช้วิธีลัดในการปฏิบัติงานที่เหนื่อยน้อยกว่า เสียเวลาน้อยกว่า แต่ได้ผลคุ้มค่าเท่ากัน เป็นต้น ซึ่งบุคลากรลักษณะนี้ เป็นบุคลากรที่องค์การส่วนใหญ่ต้องการเพื่อการสร้างสรรค์และพัฒนางานในภายหน้า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะสำคัญ ดังนี้

(3.1) ใช้ระยะเวลาน้อยในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(3.2) เกิดการสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติภารกิจน้อย หรือไม่มีการสูญเสีย อาทิ ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล ประหยัดแรงงาน หรือพลังงานที่ใช้ไปในการดำเนินงานตามภารกิจ ประหยัดวัตถุดิบ การสูญเสียโดยไม่จำเป็น

(3.3) กระบวนการปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ง่ายต่อการติดตามควบคุม และตรวจสอบผลสำเร็จ

(3.4) กระบวนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจนในการดำเนินงาน โดยอาจมีคำแนะนำหรือคู่มือปฏิบัติงานประกอบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน

(4) ประสิทธิภาพด้านองค์การ จะให้ความสำคัญกับผลสำเร็จขององค์การโดยรวม ซึ่งเกิดขึ้นจากความสำเร็จในการพัฒนาหรือบริหารจัดการในส่วนต่าง ๆ ประกอบกัน ดังนั้นลักษณะของประสิทธิภาพองค์การ คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อาทิ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ วัตถุดิบต่าง ๆ ได้อย่างประหยัดแต่ได้ผลคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อย ประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่ส่งเสริมให้เกิดการบริหารที่มีคุณภาพ สามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ อย่างเหมาะสมนำไป สู่ความสำเร็จเกิดความสะดวกราบรื่นในการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งมีน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี ผลผลิตมีคุณภาพและลูกค้าพึงพอใจมากกว่าเดิม จึงกล่าวได้ว่าลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะสำคัญ คือ

(4.1) องค์การมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีขวัญกำลังใจ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

(4.2) องค์การมีผลผลิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และได้รับการยอมรับจากสังคม

(4.3) องค์การมีกำไร ผลประโยชน์ ตลอดจนส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(4.4) องค์การมีนโยบายที่ยืดหยุ่น สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

(4.5) องค์การมีผู้บริหาร หรือผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ ตลอดจนทักษะต่าง ๆ ในการบริหารที่สามารถนำพาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า และผ่านวิกฤติปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ไปได้ด้วยดี

(4.6) องค์การมีบรรยากาศ วัฒนธรรมองค์การที่ดี เกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์การในด้านต่าง ๆ โดยรวม เช่น การประสานร่วมมือกันทำงาน ความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันของทุกคน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ สามารถแก้ไขหรือคลี่คลายไปได้อย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์สวยงาม สะอาด ปลอดภัย เป็นต้น

ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2549 , หน้า 71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขจุดด้อยและพัฒนาจุดเด่น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาธร (2526 , หน้า 125) ให้ความเห็นเกี่ยวกับ การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นการประเมินสมรรถภาพของบุคคลไปในตัว การประเมินดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคลากร ส่วนการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงกระทำเป็นขั้น ๆ นับตั้งแต่ขั้นต้นจนถึงขั้นสูง บุคลากรทุกคนจะมีผู้ที่อยู่เหนือตนนั้นเป็นผู้ประเมินผลงานคนทุกคน

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 , หน้า 198) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมด้านการบริหารบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตราฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน จะมีวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ที่ต่างกันไปตามลักษณะความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน บางหน่วยงานนำไปใช้เพียงแค่วัตถุประสงค์เดียวแต่บางหน่วยงานก็นำไปใช้ในหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกัน โดยส่วนมากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ก็เพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

Certo (2000 , p . 85) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

(1) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ เพื่อช่วยสร้างและรักษาระดับความพอใจของการปฏิบัติงานของลูกจ้างในหน้าที่ปัจจุบัน

(2) เพื่อประเมินผลการพัฒนาของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่

(3) เพื่อสร้างความเข้าใจการนิเทศ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างความเข้าใจและร่วมมือที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) เพื่อการเปลี่ยนงานในหน่วยงาน

(5) เพื่อกำหนดค่าจ้าง

(6) เพื่อประเมินความเที่ยงตรงของโปรแกรมบุคคลากร

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ นับได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารองค์กร เพราะนอกจากจะช่วยวินิจฉัยเกี่ยวกับนโยบายบุคคลให้ดำเนินไปด้วยความมีเหตุมีผลและเชื่อถือได้แล้ว ยังมีประโยชน์ครอบคลุมไปทุกสาขาของการบริหารงานอีกด้วย

ประโยชน์ที่ใช้กันแพร่หลายนั้นได้แก่ (อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร , 2544 , หน้า 30)

(1) เพื่อหาคุณค่าของพนักงานว่ามีความสามารถอยู่ในระดับใด มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่

(2) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด

(3) เพื่อใช้ในการพิจารณาความดีความชอบหรือการปูนบำเหน็จแก่ผู้ปฏิบัติงาน

(4) เพื่อใช้ในการวางแผนกำลังคน

(5) เพื่อประกอบการพิจารณา ปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคคลได้ตรงตามความประสงค์ขององค์กร

(6) เพื่อประโยชน์โดยตรงต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

(7) เพื่อรักษาระดับคุณภาพของการทำงานของบุคลากร

(8) เพื่อพัฒนาบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(9) ผลจากการประเมินอาจชี้ให้เห็นว่า ในองค์กรนั้นควรจะจัดให้มีการอบรมพนักงาน หากผลการประเมินชี้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพต่ำ

(10) เพื่อประโยชน์ในการสับเปลี่ยน โยกย้าย

(11) ช่วยให้ทราบถึงสภาพของสถานที่ทำงาน สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

(12) เพื่อเป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานภายในองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 , หน้า 143) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำคัญและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ภรณี กีรติบุตร (2529 , หน้า 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรหนึ่งที่บ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะว่า การบริหารองค์กรที่จะให้ได้ทั้งงานและน้ำใจด้วยกันนั้น จำเป็นต้องให้คนในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 , หน้า 141) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเป็นทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดี ประกอบกับสิ่งจูงใจต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากข้อความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ (กิติมา ปรีดีดิลก , 2534 , หน้า 332) ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ

(2) เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

(3) มีความสามามัคคี เป็นน้ำใจอันหนึ่งเดียวกัน

(4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบายใจที่ได้ทำงานและอยู่รวมกับเพื่อนฝูง

ทฤษฎีพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารนอกจากจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ ควรควบคุมกำกับดูแล ติดตามผล และประเมินผลและเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วยังต้องจูงใจผู้ร่วมงานให้สามัคคี เพื่อเกิดพลังให้หน่วยงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor theory)

Herzberg (อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ , 2544 , หน้า 129-130) ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Tactor Theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยดังกล่าว คือ

(1) ปัจจัยจูงใจ (motivation factor)

(2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยสามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) หมายถึงบุคคลสามารถทำงานได้เต็มความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกิดความรู้สึกพอใจกับความสำเร็จของงานนั้น ๆ

(2) การได้ยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากบุคคลในหน่วยงาน

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องมีความคิดริเริ่ม หรืองานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบเพียงผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจจากการที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

(1) เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่น่าพอใจของบุคคลากรที่ทำงาน

(2) โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต (possibility growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และอาจหมายถึงการได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อทั้งทางกิริยา วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ที่จะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันกันในการทำงาน

(4) สถานะของวิชาชีพ (status) หมายถึง อาชีพที่ทำเป็นที่ยอมรับของสังคม

(5) นโยบายและการบริการ (company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(6) สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพภายในโรงงาน รวมถึงลักษณะแวดล้อมอื่น ๆ

(7) ความเป็นส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่มีต่อองค์กรอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

(8) ความมั่นคงในการทำงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารจัดการและดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Herzberg (1968) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ ส่วนองค์ประกอบทางด้านอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยมีหน้าที่ที่จะค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg เป็นแนวคิดที่ทำให้ผู้บริหารทราบว่า ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เพื่อทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ และทราบว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลทำงานด้วยความรู้สึกรักองค์กร ซึ่งหากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวีการ (2544 , หน้า 134) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย

(1) ผลตอบแทน มีบทบาทสำคัญ เพราะจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการและเป็นเครื่องหมายแห่งความสำเร็จ

(2) การเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในงานปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบในงานและผลตอบแทนสูงขึ้น

(3) การบังคับบัญชา ที่จะสร้างความพึงพอใจในงานจะมี 2 ลักษณะ คือ การบังคับบัญชาที่มุ่งคน และ การบังคับบัญชาที่มุ่งส่วนรวม

(4) ลักษณะงาน งานที่มีความหลากหลายจะสร้างความพึงพอใจได้สูงที่สุด

(5) สภาพแวดล้อมในการทำปฏิบัติงาน เป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจอย่างหนึ่ง

พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว (2547 , หน้า 86) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

(1) ระดับอาชีพ ถ้าอยู่ในระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

(2) สภาพการทำงานที่สะดวกสบายแก่ผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

(3) ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น

(4) รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ จากการศึกษาพบว่าเพศชายให้ความสำคัญกับจำนวนรายได้มากกว่าเพศหญิง

(5) คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างผู้จัดการกับคนงานเป็นไปด้วยดี จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้ร่วมงานจะใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 , หน้า 141) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

(1) ความมั่นคงปลอดภัย ทั้งทางกายภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

(2) โอกาสก้าวหน้าในงาน

(3) บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(4) ค่าจ้าง รางวัลตอบแทน

(5) ลักษณะงาน

(6) การควบคุมบังคับบัญชา

(7) ลักษณะทางสังคม เช่น ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เป็นต้น

(8) การติดต่อสื่อสาร

(9) สภาพการทำงาน

(10) สิ่งตอบแทนประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะปฏิบัติงานบรรลุภารกิจหลักให้ได้ดีมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น องค์กรจะต้องมีบุคคลากรที่มีศักยภาพที่สอดคล้องกับงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานทุกประเภท และบุคคลก็เป็น 1 ใน 4 ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกย่อ ๆ ว่า “4Ms” ซึ่งได้แก่ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ , 2542 , หน้า 142)

(1) บุคคลากร (man) เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุดในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการมุ่งสร้างแนวความคิดและจิตสำนึกที่จะสร้างประโยชน์ต่อองค์กรให้สามารถเจริญเติบโตและประสบความสำเร็จสูงสุดและบรรลุสู่จุดหมายที่วางไว้

(2) เงิน (money) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากรเพื่อเอื้ออำนวยให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปได้โดยไม่ติดขัด

(3) วัสดุอุปกรณ์ (materials) คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีความพอเพียง และทันสมัยเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องมีเพียงพอเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

(4) การจัดการ (management) เป็นภารกิจของผู้บริหารโดยตรง คือ เป็นกลไกขับเคลื่อนและตัวประสานที่สำคัญที่สุด

ทรัพยากรในการบริหารทั้ง 4 ประการนี้มีความสำคัญต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาก ไม่ว่าหน่วยงานใดที่จะประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี หากขาดการบริหาร 4Ms ที่ดีก็จะทำให้งานนั้นเกิดอุปสรรคและขัดข้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ขาดประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

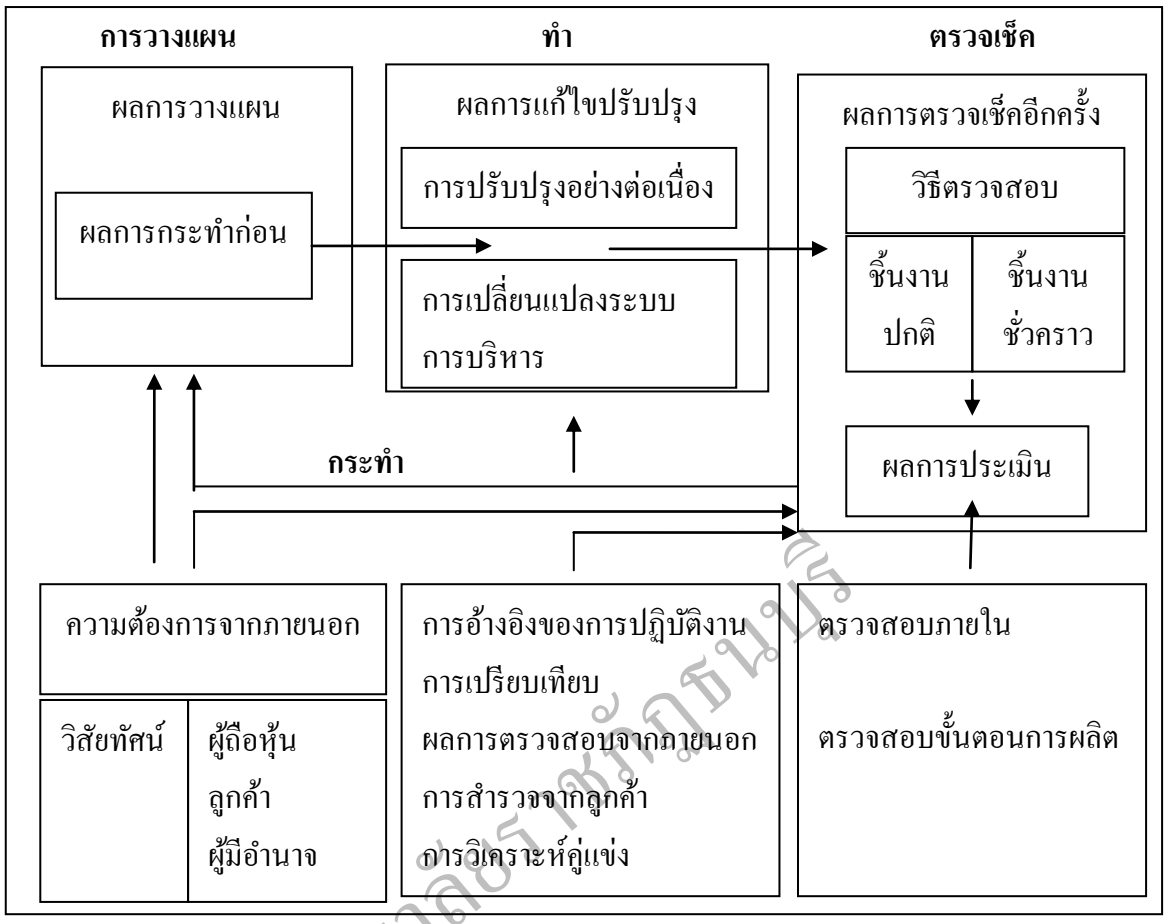
การบริหารผลการปฏิบัติงาน

ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance management system) ความหมายของการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (2-way communication) ภายใต้ความเชื่อในลักษณะความเท่าเทียมกันของหุ้นส่วน (partnership)โดยแสดงให้เห็นถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างงาน และความคาดหวังอันจะนำไปสู่วิธีการที่จะทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงานมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในการที่จะช่วยปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นรวมทั้งเป็นการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และค้นหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน (Bacal , 1999 , p . 93) และเมื่อกระบวนการข้างต้นได้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอยู่บนพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์การมีอยู่อย่างคุ้มค่า และพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลง อันอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี ซึ่งแนวคิดนี้ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547 ,หน้า 39 - 40) ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องว่าการบริหารผลการปฏิบัติงานหมายถึง กลยุทธ์หรือกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานอย่างเข้มข้นทั้งนี้ องค์การจะต้องมีภารกิจในการสร้างหรือผสมผสานมิติในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก มิติแนวดิ่งที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายขององค์การ หน่วยงาน และพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน

ประการที่สอง มิติแนวราบที่แสดงผลของการนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิ การพัฒนาและการฝึกอบรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การวางแผนอาชีพ และการปรับย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ภาพที่ 2.1 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (performance management system)
ที่มา : ชัยทวี เสนาะวงศ์ , 2547 , หน้า 40

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากภาพที่ 2.1 ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการวางแผน (planning) เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงาน ความคาดหวัง การกำหนด เป้าหมาย การวัดผล และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สนับสนุนเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ โดยการใช้กระบวนการบริหารจัดการ (managing) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการฝึกสอน (coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) แก่พนักงานเพื่อปรับปรุง และพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (reviewing) อย่างเป็นทางการ และรวมถึงการอภิปรายและทำข้อตกลงเพื่อการพัฒนา อันจะนำไปสู่การพัฒนา (development) เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและมีศักยภาพในการทำงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ อาจกล่าวได้ว่า ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้อง

และเป็นไปในทางเดียวกัน อันเป็นผลจากความเชื่อมโยงของเป้าหมาย และมาตรฐานขององค์การที่กำหนดไว้ โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (planning performance) การบริหารผลการดำเนินงาน (managing performance) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (apprising performance)

แนวคิดที่สำคัญของการบริหารผลการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานได้เปลี่ยนแปลงไปจากความเชื่อเดิมที่ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานใช้เพื่อการควบคุมและเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาเพื่อประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือน หรือการให้พนักงานพ้นจากตำแหน่งหน้าที่ โดยที่ผู้บังคับบัญชาใช้เกณฑ์การประเมินด้วยวิจารญาณของตนเอง และคุณลักษณะ (trait) นอกจากนี้ ยังเป็นการประเมินเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ และมักจะใช้การประเมินผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการบริหารงานบุคคลมากกว่าการพัฒนาพนักงาน

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547 , หน้า 41) ได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานว่า องค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหาร และพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน จนมีผลการปฏิบัติงานในอนาคตบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

(1) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการในการบูรณาการเป้าหมายขององค์การมาสู่เป้าหมายของหน่วยงาน และพนักงาน

(2) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการทำงานที่มุ่งมองไปข้างหน้าโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(3) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ การยอมรับและเห็นพ้องต้องกันมากกว่าการควบคุม

(4) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

(5) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างให้เกิดการยอมรับในสาเหตุของความบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน แล้วยังสามารถบ่งชี้ได้ว่าจะแก้ไขความบกพร่องนั้นด้วยวิธีการอย่างไร

(6) การบริหารผลการปฏิบัติงาน จะกระตุ้นให้พนักงานรู้จักการบริหารผลการปฏิบัติงานของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(7) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ต้องการวิธีการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

(8) การบริหารผลการปฏิบัติงาน ต้องการข้อมูลย้อนกลับระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

(9) การบริหารผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้

(10) การบริหารผลการปฏิบัติงาน จะไม่ใช้เป็นวัตถุประสงค์หลักในการขึ้นค่าจ้างประจำปี

จากแนวคิด และหลักการของการบริหารผลการปฏิบัติงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปสาระได้ว่า การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนในเชิงบูรณาการ ที่ต้องการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างองค์การและพนักงานเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของงาน ให้มีความสอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ขององค์การควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานไปพร้อม ๆ กันโดยผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (2-way communication) ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 , หน้า 85) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้ หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

นอกจากจะให้ความหมายของประสิทธิภาพแล้วนั้น ยังได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศ ที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1) ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนอง และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบ ยกเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็น โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์การด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

(2) มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรฐานการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์การที่ประสบความสำเร็จ

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2545 , หน้า 228) กล่าวว่า การวัดผลสำเร็จของธุรกิจหรือกิจการใด ๆ ก็ตามต้องอาศัยดัชนีชี้วัดคุณภาพเป็นหลัก ซึ่งกิจการทุกประเภทมีการป้อนทรัพยากรต่าง ๆ (input) ลงไปในกระบวนการผลิต หรือการบริการ (process) จนได้ผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป หรือความพึงพอใจของลูกค้าจากการบริการที่มีคุณภาพ (output) ในการวัดความสำเร็จของสิ่งเหล่านี้นั้น มีการแบ่งดัชนีชี้วัด ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

(1) ดัชนีชี้วัดโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ (infrastructure indicators) แบ่งเป็น2 ชนิด คือ

(1.1) ดัชนีชี้วัดโครงสร้างองค์การ (structural indicators)

(1.2) ดัชนีชี้วัดการบริหารคุณภาพ (management quality indicators)

(2) ดัชนีชี้วัดปัจจัยป้อนเข้า หรือทรัพยากรต่าง ๆ (input / resource indicators)

(3) ดัชนีชี้วัดกระบวนการ (process indicators) แบ่งเป็น 2 ชนิดได้แก่

(3.1) ดัชนีชี้วัดกระบวนการในงานการผลิต หรือการบริการ (work process indicators)

(3.2) ดัชนีชี้วัดกระบวนการเฉพาะ (specific process indicators)

(4) ดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ (outcome indicators)

(5) ดัชนีชี้วัดผลกระทบที่อาจส่งผลต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ (impact indicators)

สำหรับการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดัชนีชี้วัดกระบวนการในงานการผลิตหรือการบริการ (work process indicators) จะเป็นตัวชี้วัดที่บ่งบอกถึงความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน ความถี่ในการประชุม ความถูกต้องของการส่งมอบงาน ปริมาณงานที่มีประสิทธิภาพ จำนวนบุคลากรต่อปริมาณงาน ค่าใช้จ่ายต่องาน ความสูญเสียในการผลิตหรือบริการ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ (2546 , หน้า 130 – 131) กล่าวว่า ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือตัวชี้วัด เป็นตัวเลขหรืออัตราส่วนที่ทำให้ทราบว่าองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ การกำหนดตัวชี้วัด เป็นการพิจารณาว่าต้องการจะวัดในขั้นตอนใดในกระบวนการ เนื่องจากกระบวนการทำงานหนึ่ง ๆ ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ 4M คือ คน (man) เครื่องจักร (machine) วัตถุดิบ (material) และวิธีการ (method)

(2) กระบวนการแปลงสภาพ (process) ที่จะดำเนินการแปลงปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไปให้กลายเป็นผลผลิตออกมา

(3) ผลผลิต (output) ได้แก่ สินค้า และบริการต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการแปลงสภาพ

การพิจารณาตัวชี้วัดสามารถพิจารณาในมิติของประสิทธิภาพในการทำงานว่าได้มีการใช้ทรัพยากรให้เป็นประโยชน์อย่างคุ้มค่า เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด สามารถกำหนดโดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

(1) ด้านคุณภาพ

(1.1) สำหรับสินค้าที่จับต้องได้ จะเป็นการพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

(1.1.1) คุณสมบัติของสินค้า (performance) เป็นการพิจารณาว่าเป็นไปตามข้อ กำหนดที่ระบุไว้

(1.1.2) ความเชื่อถือได้ (reliability) เป็นการพิจารณาว่าสินค้าจะปฏิบัติงานได้ตรงตามข้อกำหนดทุกครั้ง โดยไม่มีความเบี่ยงเบน

(1.1.3) รูปลักษณ์ (appearance) เป็นการพิจารณาว่าสินค้ามีรูปลักษณ์ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

(1.1.4) ความทนทาน (durability) เป็นการพิจารณาว่าสินค้าสามารถทนทานต่อการใช้งานได้ภายในระยะเวลา หรือภายในจำนวนครั้งที่ระบุไว้โดยผู้ผลิต

(1.2) สำหรับสินค้าที่จับต้องได้หรือการบริการ จะเป็นการพิจารณาถึงสิ่งดังต่อไปนี้

(1.2.1) อัธยาศัยของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม (courteous) ยิ้มแย้มแจ่มใส

(1.2.2) ความสามารถในการเข้าถึงบริการของลูกค้า (accessibility) การมีขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นสลับซับซ้อนเกินไป

(1.2.3) การตอบสนองต่อความต้องการได้รับบริการของลูกค้า (responsive) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(1.2.4) ประสิทธิผลในการบริการ (effective) ให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

(2) ด้านปริมาณ เป็นการพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากกระบวนการทำงาน ว่ามีจำนวนหรือปริมาณตรงตามที่วางแผนไว้หรือไม่

(3) ด้านต้นทุน เป็นการพิจารณาว่ากิจกรรมใด ๆ สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนด

สรุป การวัดผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการวัดการเพิ่มผลผลิต คือ ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ การผลิตที่มีประสิทธิผล คือ การผลิตสิ่งที่ต้องการ หากเป็นสินค้าที่จำหน่ายในท้องตลาด ต้องเป็นสินค้าที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า สำหรับด้านประสิทธิภาพ นั้น คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าโดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือสูญเสีย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของความถูกต้องและมีความสัมพันธ์กับคำว่าประสิทธิภาพอย่างใกล้ชิด การกระทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิผลไม่ได้หมายความว่าจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป และในทางกลับกันการทำงานอย่างประสิทธิภาพอาจไม่มีประสิทธิผลก็ได้ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงานจะมุ่งเน้นที่ผลผลิตต้องมากกว่าปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากรในการผลิต ต้นทุนการผลิต อุปกรณ์ เครื่องจักร เวลา และวิธีการผลิตหรือการบริการ เป็นต้น ดังนั้น ดัชนีชี้วัดจะเป็นลักษณะที่เน้นรูปธรรม อาทิเช่น วัดปริมาณงาน คุณภาพงาน ความถูกต้อง รวดเร็ว ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ต้นทุน ความคุ้มค่า ค่าตอบแทน เป็นต้น

ประวัติ บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิลิตี้ จำกัด

ลักษณะของการประกอบธุรกิจ

บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2555 ภายใต้การกำกับดูแลของบริษัทแม่อย่าง บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบกิจการโรงแรมและที่พักอาศัยให้เช่า โดยการเช่าโครงการโรงแรมและเซอร์วิสอพาตเมนท์ที่กองทุนฯได้ลงทุนในทรัพย์สินบางโครงการของบริษัทในอนาคต ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท มีบริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในสัดส่วนร้อยละ 99.99 และมีแหล่งเงินทุนเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทเอง

วิสัยทัศน์

บริษัทกิจการโรงแรมและที่พักอาศัยให้เช่าที่เป็นอันดับหนึ่งในใจของลูกค้าทุกกลุ่มในความเป็นผู้นำด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พันธกิจ

1. ด้านคุณภาพและบริการ ปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

2. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงานสร้างสรรค์บรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด

3. ด้านบุคคลากร ดำเนินงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ด้วยความบริสุทธิ์โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาศักยภาพของตนเองในแขนงต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ

4. ด้านคุณภาพสังคม ส่งเสริมและรับผิดชอบต่อชุมชนในบริเวณรอบ ๆ

5. ด้านคุณภาพการลงทุน มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อสร้างความเติบโตทางผลกำไร

โรงแรมในเครือของบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด

บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้เช่าโครงการโรงแรมและเซอร์วิสอพาตเมนท์จำนวน 3 สาขา ภายใต้แบรนด์ “Centre Point”

1. โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ ประตูน้ำ ตั้งอยู่ที่ 6 ซอยเพชรบุรี 15 ราชเทวี ประตูน้ำ กรุงเทพฯเปิดตัวครั้งแรกในปี 1993 เป็นโรงแรมสูง 30 ชั้น แห่งนี้ให้บริการห้องพักทั้งหมด 250 ห้อง พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย แต่ละห้อง ประกอบไปด้วย ห้องปลอดบุหรี่ เครื่องปรับอากาศ ตู้เซฟในห้องพัก โทรทัศน์ อ่างอาบน้ำ ฝักบัว เครื่องไมโครเวฟ ระเบียง/ชานเรือน นอกเหนือจากนั้นยังมี ลิฟท์ คอฟฟี่ช็อป บริการซักรีด/ซักแห้ง ร้านอาหาร รูมเซอร์วิส ศูนย์ธุรกิจ ผ่อนคลายจากวันอันเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าด้วยจาคุซซี ห้องฟิตเนส ซาวน่า และ สระว่ายน้ำกลางแจ้ง

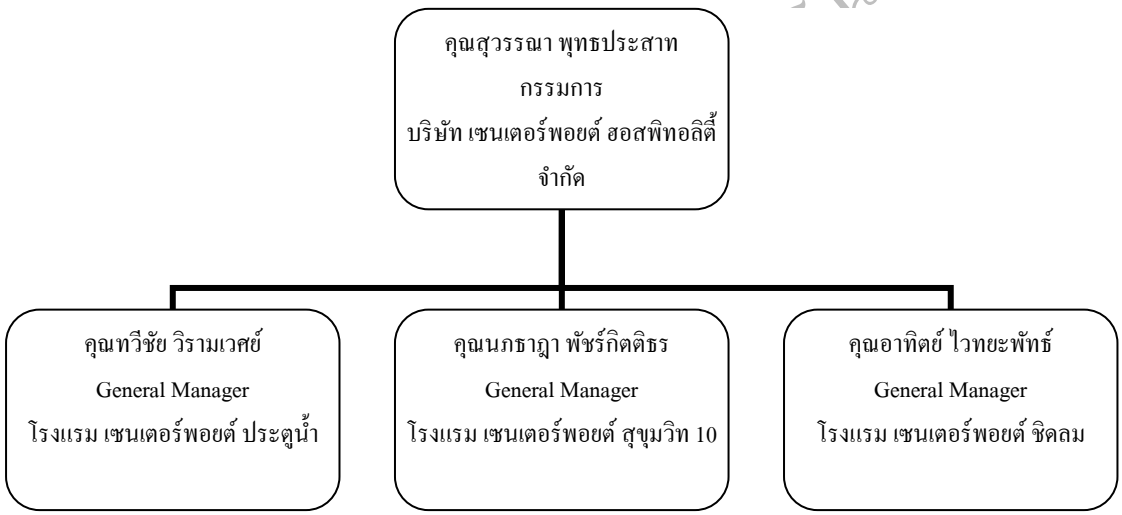
2. โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ สุขุมวิท 10 ตั้งอยู่ที่ 39 สุขุมวิท ซอย 10 คลองเตย กรุงเทพฯ เปิดตั้งแต่ปี 1998 เป็น โรงแรมระดับ 4 ดาว ให้บริการห้องพัก 234 ห้อง พร้อมความสะดวกสบายและความผ่อนคลายเหมือนอยู่กับบ้าน แต่ละห้อง ประกอบไปด้วย เครื่องปรับอากาศ โต๊ะเขียนหนังสือ เครื่องเป่าผม อินเทอร์เน็ตไร้สาย อินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมี ลิฟท์ บริการซักรีด/ซักแห้ง ร้านอาหาร รูมเซอร์วิส ศูนย์ธุรกิจ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้เข้าพัก ส่วนผู้เข้าพักที่ต้องการออกกำลังกายหรือพักผ่อนหย่อนใจก็จะได้สนุกไปกับจาคุซซี สโมสรสำหรับเด็ก ห้องฟิตเนส ซาวน่า สระว่ายน้ำกลางแจ้ง และสวน

3. โรงแรม เซนเตอร์พอยต์ ชิดลม ตั้งอยู่ที่ 60 หลังสวน ซอย 1 ถนนหลังสวน ลุมพินี ปทุมวัน กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมสูง 26 ชั้นแห่งนี้ให้บริการห้องพักทั้งหมด 200 ห้อง พร้อมอุปกรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ทุกห้อง ประกอบไปด้วย เครื่องปรับอากาศ เครื่องเป่าผมอินเทอร์เน็ตที่รองรีด ตู้เซฟในห้องพัก โทรทัศน์ อ่างอาบน้ำ ฝักบัว นอกจากนี้ยังมี ลิฟท์ บริการซักรีด/ซักแห้ง ร้านอาหาร รูมเซอร์วิส ศูนย์ธุรกิจ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้เข้าพัก พร้อมด้วยกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและนันทนาการ เช่น สระว่ายน้ำในร่ม และห้องฟิตเนสซาวน่า ที่ชั้นล่าง

โครงสร้างการบริหารองค์กร



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารองค์การ
ที่มา : แผนกบุคลากร บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน), 2556

จากภาพที่ 2.2 เป็นโครงสร้างองค์การของบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด โดยจะมีการแบ่งหน้าที่กันออกมาเป็นความรับผิดชอบของแต่ละแผนกดังนี้

1. แผนก sale ดูแลรับผิดชอบการจัดหาลูกค้าทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2. แผนก front ดูแลลูกค้าในการ check in – check out ดูแลช่วยเหลือลูกค้า ประสานงานกับทางแผนก sale ฯลฯ

3. แผนกบัญชีและการเงิน ดูแลรายรับรายจ่ายของบริษัท การออกบิลต่าง ๆ การเก็บค่าห้อง การแลกเงิน ฯลฯ

4. แผนกช่าง ดูแลระบบต่าง ๆ ภายในตึก

5. แผนกแม่บ้าน ดูแลทุกอย่างภายในห้องพักและพื้นที่โดยรอบทั้งหมด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรวิทยาลัยอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรีโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จำนวน 68 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) และทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนทางเดียวของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One – Way Anova F-test) หาผลความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตาม หลักอิทธิบาท 4 (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และ (3)เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ให้มีประสิทธิภาพ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงาน บริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 237 คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 มีความเชื่อมั่น 0.861วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 วิเคราะห์ โดย การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ ที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.27) ในด้านจิตตะ (การเอาใจฝักใฝ่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.09) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านงานเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังต้องเสียค่าที่จอด ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

ดังนั้นแนวทางการนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถพิจารณาได้ 4 ด้าน โดยการพัฒนาด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

นพรัตน์ พงศ์ฐากูร (2553 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชั่น จำกัด การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชั่น จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด 3 อันดับคือ ความอบอุ่น มาตรฐานงาน และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสี่ยงของงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความอบอุ่น พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการสนับสนุน พนักงานที่มีเพศและสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านมาตรฐานงาน พนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเป็นหนึ่งดียวในองค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัฏฐพล จุฑามณี (2553 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท โคเบลโก้ แอนด์ แมทิเรียลส์ คอปเปอร์ ทิ้ว (ไทยแลนด์) การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท โคเบลโก้ แอนด์ แมทิเรียลส์ คอปเปอร์ ทิ้ว (ไทยแลนด์) และเพื่อเปรียบเทียบองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการ จนถึง ระดับวิศวกรของบริษัท โคเบลโก้ แอนด์ แมทิเรียลส์ คอปเปอร์ ทิ้ว (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดระยอง จำนวน 159 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานพนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แรงจูงใจในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

พลิทธิ์ เรียบร้อย (2553 , บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจของพนักงานกะฝ่ายผลิตโอเลฟินส์ บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานกะฝ่ายผลิตโอเลฟินส์ บริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 162 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมั่นคงปลอดภัย ความพึงพอใจ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ความเป็นผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ค่าจ้างหรือผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าและความเป็นธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเป็นผู้นำ ความเป็นธรรม โอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความมั่นคงปลอดภัย ค่าจ้างหรือผลตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเป็นธรรม และค่าจ้างหรือผลตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

กรรณิกา ศศิประภา (2552 , บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร และเพื่อเปรียบเทียบปัจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการทหาร โรงเรียนช่างฝีมือทหาร จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการทหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการทหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ข้าราชการทหารที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและอายุราชการ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้าราชการทหารที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี