

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ
ในเขตพื้นที่ของกรมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
จังหวัดระยอง

Attitudes of Managers for The Efficiency of Skilled Labor in The Industrial
Estate Authority of Thailand Zone,
Rayong Province



OT
02537
2548

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 86850
วัน,เดือน,ปี.....1.6...พ.ค...2552

b. 12015970
i.

เสนอ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจเกษตร)
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ทักษะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ
ในเขตพื้นที่ของกรมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

นักศึกษา : นางสาวอภิญา หมั่นสิทธิโรจน์

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์

การค้าและการลงทุนระหว่างประเทศมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจนานาชาติประเทศเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และระบบการเปิดเขตการค้าเสรีมาสู่แต่ละประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผลกระทบจากการจัดตั้งเขตการค้าเสรีต่อภาคแรงงานไทยโดยรวมแล้วแรงงานจะได้รับผลประโยชน์ในระยะยาวจากค่าแรงที่เพิ่มขึ้นแต่ในทางปฏิบัติแล้วผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับอาจจะไม่ได้รับเนื่องมาจากปัญหาทางด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของภาคการผลิต จังหวัดระยองเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากแห่งหนึ่งของประเทศไทย การที่ระยองจะเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีศักยภาพ การเตรียมความพร้อมด้านคุณภาพแรงงานที่ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพแรงงานให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นมูลเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา ทักษะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากผู้บริหารในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยองจำนวน 386 คน

จากผลการศึกษา ทักษะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ พบว่าทักษะของผู้บริหารต่อพนักงานมีฝีมือที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีในด้านความรู้ ความสามารถอยู่ในระดับที่ดี ยกเว้นความสามารถในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยในด้านความรู้ ความสามารถจะเห็นว่าผู้บริหารมีทักษะที่ดีกับความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของพนักงานเป็นอันดับแรก ในด้านความรู้ความสามารถผู้บริหารมีทักษะที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความคิดสร้างสรรค์ในงาน ในด้านพฤติกรรมการทำงานพบว่าทักษะของผู้บริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อพนักงานมีฝีมืออยู่ในระดับที่ดีทุก ๆ ปีปัจจัย เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยในด้านพฤติกรรมการทำงานพบว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นอันดับแรก ในด้านพฤติกรรมการทำงานที่ผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในการทำงาน โดยภาพรวมจะพบว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ เมื่อพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยสามารถกล่าวได้ว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานมีฝีมือในด้านพฤติกรรมการทำงานมากกว่าในด้านความรู้ความสามารถ จากการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมาคือ การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ลำดับที่สามคือ พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ลำดับที่สี่คือ ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลำดับที่ห้าคือ การทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำตามเป้าหมาย ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รองลงมาคือ ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลำดับที่สามคือ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ ลำดับที่สี่คือ ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ลำดับที่ห้าคือ ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในการทำงาน

จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานมีฝีมือยังต้องปรับปรุงและพัฒนาในบางปัจจัย ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาจะต้องอาศัยทั้งภาครัฐ สถานศึกษา และภาคเอกชนในการร่วมมือกันพัฒนาแรงงานมีฝีมือให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยภาครัฐควรเน้นการพัฒนากระบวนการศึกษาที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะที่ยังเป็นข้อด้อยของแรงงานมีฝีมือ คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และความละเอียดรอบคอบระมัดระวังในการทำงาน สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ครูอาจารย์ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ ให้กับนักเรียนนักศึกษา ภาคเอกชนควรเน้นการให้การฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ABSTRACT

Title : Attitudes of Managers for The Efficiency of Skilled Labor in
The Industrial Estate Authority of Thailand Zone, Rayong
Province

Student : Miss Apinya Murnsittiroj

Level of Study : Master in Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Associate Professor Amomsri Tanpipat

The international trade and investment have the important role in the economics of a country. It is also inevitably vital in the economic competition and free trade system in many countries. The effect of free trade on the Thai labor is the long-term benefit from the increasing wage but they didn't get it in reality due to problems in production. Rayong is one of the most important industrial provinces in Thailand. Owing to Rayong are its competitive advantage in the worldwide market, the market's ready qualified labor, and also the quality development of labor in free trade market. Due to these, it is relevant to study about the attitudes of managers for the efficiency of skilled labor in the industrial estate authority of Thailand zone, Rayong. The purpose is to study the attitudes of managers towards the efficiency of subordinate skilled labor by using a 369 sample questionnaire research from the managers in the Industrial Estate Authority of Thailand zone, Rayong.

From studying of the attitudes of managers towards the efficiency of skilled labor in terms of knowledge ability, as well as the working behaviors of the subordinate employees, it is found that except for the moderate English skill, knowledge and ability is in the high level. The managers have the highest good attitude about the expertise of the skilled labor, and the lowest on innovation when compared with the average score of knowledge and ability. For the working behaviors, the manager's attitude is in the good level for every factor. When comparing with the average score in working behaviors, the

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

managers have the highest good attitude about human relationship, and the lowest average score to being circumspect and meticulous careful about work. Considering the average score, we can conclude that the manager has a good attitude to the skilled labor in terms of working behavior rather than knowledge and ability. From the factors analysis in knowledge, ability, and working behavior, most of the managers are satisfied with knowledge, ability, and working behavior of an employee. Second, is the good working attitude. Third, is the employee's work knowledge and expertise. Fourth, the employee's leadership, innovation, and decision making. The last, is the work accuracy according to the goal. Other factors that managers think should be improved are 1) the ability to solve unexpected problems, 2) leadership, innovation, decision making 3) English skill 4) work knowledge and expertise 5) being circumspect and meticulous careful about work.

From the study, it is known that there are many factors needed to be improved and developed to make skilled labor efficient. The improvement and development efforts should be supported by the government, education institutions, and private sectors to strengthen the qualified labor according to the labor market. Government should emphasize on the education to support the improvement of unskilled labor's ability to solve the unexpected problems, implement leadership, innovation, decision making, upgrade English skill, work knowledge and expertise, and to be circumspect and meticulous about work. Education institutions should pay attention to the human resource and teachers' qualification assessment. Private sectors should focus on training for skills development, knowledge, and performance feedback.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ และความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ ประธานกรรมการการศึกษาระดับที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาระดับนี้ครั้งนี้มีคุณค่า และสำเร็จสมบูรณ์ กราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา กรรมการการศึกษาระดับ ในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของงานการศึกษาระดับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่น้องทุกท่านที่ให้อำนาจใจ และช่วยสนับสนุนด้วยดีมาตลอด รวมไปถึงขอขอบคุณที่ ๆ ที่ทำงาน ใน บริษัทครีทีฟ จีเค เคมีคอล จำกัด เพื่อนนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดี จนกระทั่งการศึกษาระดับนี้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

อภิญา หมื่นสิทธิโรจน์

24 กันยายน 2548

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
การตรวจเอกสาร	5
สมมติฐานการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎี	14
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	23
บทที่ 3 ผลการศึกษา	29
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	29
การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมี ฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ	39
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติของ ผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง	40
การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานที่มีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด	56
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	59
สรุป	59
ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	68
ประวัติผู้เขียน	74



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนโรงงานจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	5
2 จำนวนประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม	11
3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	30
4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	30
5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส	31
6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	31
7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติบริษัท	32
8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจ	33
9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน	34
10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	35
11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	35
12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานมีฝีมือที่อยู่ใน ความรับผิดชอบ	36
13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุโดยเฉลี่ยของพนักงานมีฝีมือ	37
14 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดธุรกิจ	37
15 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน	38
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน	41
17 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน	45
18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและ พฤติกรรมการทำงาน	47
19 ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติบริษัทของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและ พฤติกรรมการทำงาน	49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
20 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทธุรกิจของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน	51
21 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน	53
22 แสดงความถี่และร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย	55
23 แสดงความถี่และร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย	57

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

นับตั้งแต่การค้าและการลงทุนระหว่างประเทศเริ่มทวีบทบาทมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจนานาชาติประเทศเพิ่มมากขึ้น และด้วยอิทธิพลของปรากฏการณ์โลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจในรูปแบบการค้า และการลงทุนเข้ามาสู่แต่ละประเทศ ดังนั้นจึงเป็นการยากที่ประเทศใดประเทศหนึ่งจะต้านทานกระแสการเปลี่ยนแปลงของตลาดโลกได้ ในช่วงประมาณ 2 ปีที่ผ่านมาประเทศต่าง ๆ ได้จัดให้มีการเจรจาในระดับทวิภาคีหรือเรียกว่า การเจรจาการค้าสองฝ่าย (Bilateral Trade Negotiation) และการเจรจาการค้าหลายฝ่ายหรือพหุภาคี (Multilateral Trade Negotiation) เพื่อให้เกิดการเปิดเสรีทางการค้าเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการบุกตลาดการค้าระหว่างประเทศ หลายประเทศในแถบเอเชียได้ให้ความพยายามในการเจรจาการค้าระดับทวิภาคีเพื่อจัดตั้งเขตการค้าเสรี สำหรับประเทศไทยนับประเทศหนึ่งที่ยึดมั่นในระบบการค้าเสรีและตระหนักถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างรูปแบบการค้าให้เป็นไปในลักษณะการค้าเสรี อันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ การจัดสรรทรัพยากรของประเทศ รวมไปถึงการขยายตัวทางการค้าและการลงทุน ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ทำการเจรจาข้อตกลงเขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) กับ 8 ประเทศ ได้แก่ อินเดีย บาหลีเนน เปรู ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ยังทำข้อตกลงกับอีก 2 กลุ่มประเทศ คือ กลุ่มประเทศ EFTA และกลุ่มประเทศ BIMSTEC ซึ่งได้แก่ ประเทศ ภูฏาน อินเดีย พม่า เนปาล ศรีลังกา และไทย

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของการจัดตั้งเขตการค้าเสรีในภูมิภาค คือ จะทำให้ภูมิภาคกลายเป็นตลาดขนาดใหญ่ของประชากรเกือบ 2,800 ล้านคน การลดอุปสรรคทางการค้าและการลงทุนจะส่งผลในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศและเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ผลดังกล่าวเกิดขึ้นจากการที่ต้นทุนการผลิตลดลง เนื่องจากการลดภาษีและอุปสรรคทางการค้าจะทำให้สินค้าทุน วัตถุดิบ และสินค้าขั้นกลางมีราคาลดลงซึ่งจะช่วยให้การส่งออกดีขึ้น ทำให้การค้าขายในกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันสินค้าอุปโภคและบริโภคภายในประเทศจะขยายตัวมากขึ้นเพราะราคามีแนวโน้มลดลง ประกอบกับการลดภาษีศุลกากรส่งผลกระทบต่อโครงสร้างการผลิตภายในประเทศในทิศทางที่จะส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตสูงขึ้นส่งผลให้อุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพต่ำจะไม่สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ ผลกระทบจากการจัดตั้งเขตการค้าเสรีต่อภาคแรงงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไทยโดยรวมแล้วแรงงานจะได้รับผลประโยชน์ในระยะยาวจากค่าแรงที่เพิ่มขึ้น แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ผลประโยชน์ที่ควรจะได้อาจจะไม่ได้รับ เนื่องจากปัญหาด้านข้อมูลของแรงงานในการเคลื่อนย้าย ภาคการผลิต ปัญหาทางด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของภาคการผลิต ซึ่งส่งผลให้แรงงาน ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับภาคการผลิตใหม่โดยทันที รวมไปถึงการขาดประสิทธิภาพของการลงทุน ในสินค้าทุน เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดการตกงาน หรือไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่อันเนื่องจากการเปิดเขตการค้าเสรี

จังหวัดระยองเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยเมื่อ 20 กว่าปีที่ผ่านมามีจังหวัดระยองถูกกำหนดให้เป็นจังหวัดหลักของโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่ง ทะเลตะวันออก มีการวางท่อก๊าซธรรมชาติจากอ่าวไทยมาขึ้นฝั่งที่บริเวณตำบลมาบตาพุด อำเภอ เมืองจังหวัดระยอง ก่อให้เกิดโรงแยกก๊าซและกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นต้นและขั้นต่อเนื่อง ประกอบกับมีการสร้างท่าเรือน้ำลึกมาบตาพุด และนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดเพื่อรับรองอุตสาหกรรม ปิโตรเคมี อุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมปุ๋ย และอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน ปิโตรเลียม การพัฒนาดังกล่าวก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน โดยมีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แบบก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่อง ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา การพัฒนาอุตสาหกรรมจำเป็นที่จะต้องจัดให้ อุตสาหกรรมมาอยู่ร่วมกันเพื่อประโยชน์ในด้านการบริหารและการจัดการ ตลอดจนการป้องกัน และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมตามแนว นโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม การดำเนินการดังกล่าว ได้สนับสนุนให้เกิดนิคมอุตสาหกรรมใน จังหวัดระยอง จำนวน 6 แห่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิพิเศษคือ ยกเว้นค่าธรรมเนียมรายปีตามกฎหมายโรงงาน อีกทั้งสนับสนุนให้เกิดเขตประกอบการอุตสาหกรรม จำนวน 5 แห่ง ซึ่งจะได้รับสิทธิพิเศษ คือ ได้รับการยกเว้นในส่วนที่เกี่ยวกับการอนุญาตตามกฎหมายโรงงาน นอกจากนี้ยังเกิดกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น ชุมชนอุตสาหกรรมและสวน อุตสาหกรรมอีกหลายแห่ง นอกจากนี้ จังหวัดระยองยังถือเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพของการลงทุน ด้านอุตสาหกรรมสูงมาก แม้ว่าจะถูกปรับให้อยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขต 2 ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2543 เป็นต้นมา ซึ่งมีความพร้อมด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน อยู่ใกล้ท่าเรือแหลมฉบัง และมีการคมนาคมขนส่งทางรถยนต์ที่สะดวกโดยอยู่ห่างกรุงเทพมหานครประมาณ 179 กิโลเมตร จึงส่งผลให้จังหวัดระยองเป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จังหวัดระยอง ขณะนี้มีจำนวนโรงงานที่เข้าข่ายควบคุมตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535 จนถึงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 รวมทั้งสิ้น 1,432 โรงงาน เงินลงทุน 577,574.03 ล้านบาท ก่อให้เกิดการจ้างงาน 98,326 คน โดยอำเภอเมืองระยองมีโรงงานตั้งอยู่มากที่สุด 530 โรงงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาได้แก่ อำเภอแก่ง และอำเภอปลวกแดง อำเภอบ้านค่าย สำหรับอำเภอที่มีโรงงานน้อยที่สุด คือ กิ่งอำเภอเขาชะเมา จำนวน 10 โรงงาน ดังนั้นการที่ระยองจะเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีศักยภาพ คุณภาพแรงงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะควรได้รับการพิจารณา การเตรียมความพร้อมทางด้านคุณภาพแรงงานที่ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน รวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพแรงงานให้มีประสิทธิภาพท่ามกลางกระแสการจัดตั้งเขตการค้าเสรีจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการที่เราสามารถรับรู้ถึงประสิทธิภาพแรงงานในปัจจุบันว่ามีข้อดีหรือข้อด้อย หรือมีส่วนใดที่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาต่อไปในอนาคตจึงมีความสำคัญต่อระบบอุตสาหกรรมของจังหวัดระยอง รวมไปถึงระบบอุตสาหกรรมของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นมูลเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้บริหารในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ที่มีต่อพนักงานมีฝีมือ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการแรงงานในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

3. ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ที่ผู้บริหารมีความ พึงพอใจมากที่สุด

4. ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ที่ผู้บริหารเห็นว่า ควรปรับปรุงมากที่สุดมากที่สุด

5. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมใน การทำงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่ทำงานอยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ต่อพนักงานมีฝีมือที่ทำงานอยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน

1. พื้นที่การศึกษา ศึกษาเฉพาะพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจังหวัดระยอง ทั้ง 6 แห่ง (ตารางที่ 1)

2. ประชากรที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตการนิคม อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจังหวัดระยอง ทั้ง 6 แห่ง (ตารางที่ 1)

3. ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2548

นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางด้านจิตใจและระบบประสาท ซึ่งเกิดขึ้นจาก ประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางการแสดงออกของบุคคลในการ ได้ตอบต่อคน สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในที่นี้คือทัศนคติของผู้บริหารที่ทำงานอยู่ใน เขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 จำนวนโรงงานจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

พื้นที่ / เขต	จำนวนโรงงาน (โรงงาน)	ร้อยละ
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	157	47
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	71	21
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	71	21
นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก	27	8
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	6	2
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	3	1
รวม	335	100

ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบระดับหัวหน้างานขึ้นไป ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือทั้งทางตรง และทางอ้อม ในที่นี้คือผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่ทำงานอยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

พนักงานมีฝีมือ หมายถึง พนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในที่นี้คือพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ทำงานอยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

การตรวจเอกสาร

ตินและไกรยุทธ (2537) ได้ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนพบว่าเมื่อพิจารณาจากทัศนคติต่อองค์ประกอบย่อยของประสิทธิภาพกระบวนการของข้าราชการพลเรือนให้ความสำคัญแก่ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการทำงานด้วยความรวดเร็วสูงสุด ติดตามด้วยการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม ส่วนประสิทธิภาพที่เป็นการทำงานที่ถูกต้องตามระบบ ระเบียบและขั้นตอนของทางราชการอยู่ในระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาจากทัศนคติต่อองค์ประกอบย่อยของประสิทธิภาพการเมือง ข้าราชการพลเรือนให้ความสำคัญต่อเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำเกณฑ์เหล่านี้ไปใช้ประเมินงานด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพซึ่งเป็นการทำงานอย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับสูงสุด ติดตามด้วยการสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน การทำงานให้ทันเวลา การสร้างจิตว่าจะทำพุงนี้ให้ดีกว่าวันนี้ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน การทำงานที่ทำให้รัฐบาลสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น การทำงานที่มีผลกำไร และการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันตามลำดับ ส่วนการพิจารณาจากค่านิยมต่อองค์ประกอบของประสิทธิภาพการเมือง ข้าราชการพลเรือนให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพซึ่งเป็นการทำงานในสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูงที่สุด ติดตามด้วยการทำงานที่มีความห่วงใยในหน่วยงานและประเทศชาติการทำงานที่มีความอดกลั้นและไม่หวาดหวั่นต่อแรงกดดันจากภายนอก การทำงานที่มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ความกล้าในการตัดสินใจ การทำงานที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง และการยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามลำดับ เพื่อพิจารณาจากปัจจัยแต่ละปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพพบว่า การคัดเลือกบุคลากรไม่เหมาะสม มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ติดตามด้วยปัจจัยการขาดภาวะผู้นำ การขาดการทำงานเป็นทีม เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เหมาะสม ระบบระเบียบและขั้นตอนการบริหารไม่เหมาะสม การขาดความคิดริเริ่ม เป้าหมายองค์กรไม่ชัดเจน โครงสร้างของหน่วยงานราชการไม่เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การขาดการฝึกอบรม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่เหมาะสม การขาดมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงนโยบายในหน่วยงาน การเตรียมคนไว้สืบทอดตำแหน่งไม่เหมาะสม การป้อนบำเหน็จความดีความชอบไม่เหมาะสม บุคคลมักก่อปัญหาในการทำงาน การลงโทษทางวินัยไม่เหมาะสมและการควบคุมงานเคร่งครัดเกินไปตามลำดับ ส่วนความยากง่ายของงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุด และดินได้ทำการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ข้าราชการปฏิบัติงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพหรือมีประสิทธิภาพไม่เต็มที่ อาจสืบเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ ซึ่งเรียงลำดับจากความรุนแรงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) การขาดความคิดริเริ่ม (2) การขาดการฝึกอบรม (3) การขาดมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติทำงาน (4) การควบคุมงานเคร่งครัดมากเกินไป (5) การทำงานเป็นหมู่คณะไม่ดี (6) การคัดเลือกบุคลากรไม่เหมาะสม (7) โครงสร้างองค์กรไม่เหมาะสม (8) การป้อนบำเหน็จความชอบไม่เหมาะสม (9) การขาดภาวะผู้นำ (10) เป้าหมายองค์กรไม่ชัดเจน (11) การขาดการเตรียมบุคลากรไว้สืบทอดตำแหน่ง

สืบศักดิ์ (2543) ได้ศึกษากรณี บริษัทคาสตรอล (ไทยแลนด์) จำกัด ในประเด็นการนำระบบการบริหารการจัดการผลงาน (Performance Management System : PMS) มาใช้บริหารประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่าการนำเทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมาใช้ โดยไม่มีการนำเทคนิคอื่น ๆ มาใช้ควบคู่กันไปพร้อม ๆ กันนั้น ส่งผลให้ผู้ดำเนินการสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้ค่อนข้างเที่ยงตรงและแม่นยำ เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่องค์กรนำมาใช้จำเป็นต้องมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความชัดเจนในรายละเอียด ประกอบกับจำเป็นต้องมีการปรับแต่งและประยุกต์ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสายการปฏิบัติงานภายในองค์กรซึ่งมีธรรมชาติของลักษณะงานที่แตกต่างกันไป ทั้งความมุ่งมั่นในการทำตาม ตรวจสอบและเอาใจใส่ของผู้บริหารระดับสูง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินการ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังให้ความเห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรเป็นอีกมิติหนึ่งของพลังขับเคลื่อนขององค์กรที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์อันสำคัญขององค์กร อีกทั้งเป้าหมายขององค์กรเป็นประเด็นที่มีความสำเร็จขององค์กรซึ่งบุคลากรในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรและได้รับทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเองให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับเป้าหมายที่องค์กรตั้งใจไว้มากกว่าการยึดถือตามระเบียบแบบแผน และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ชกาธิป (2544) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของผู้บริหารชาวต่างชาติที่มีต่อช่างเทคนิคไทย ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศชายร้อยละ 90 เพศหญิงร้อยละ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และเป็นผู้บริหารชาวต่างชาติรวม 8 สัญชาติ ได้แก่ ญี่ปุ่น อเมริกา ไต้หวัน เกาหลี ฝรั่งเศส เบลเยียม อินเดีย และสวีเดน การศึกษาครั้งนี้ได้สำรวจถึงทัศนคติของผู้บริหารชาวต่างชาติที่มีต่อการทำงานของช่างเทคนิคไทยซึ่งแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกคือ องค์ประกอบด้านความคิด ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการปฏิบัติงานของช่างเทคนิค โดยการทำการศึกษาใน 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมในการทำงาน และปัจจัยด้านความรู้ในการทำงาน ในด้านความสำเร็จของงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความถูกต้องแม่นยำในการทำงานอยู่ในระดับดี แต่การทำงานได้รวดเร็วตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านพฤติกรรมในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา การมาทำงานตลอดโดยไม่ขาดงาน การมีทัศนคติในการทำงานที่ดี และการรับผิดชอบต่องานที่มอบหมายอยู่ในระดับดี ในส่วนของการมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร ความละเอียดรอบคอบ รับผิดชอบต่องาน การมีวินัยในตนเอง การทำงานโดยยึดหลักความปลอดภัย การใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ การมาทำงานตรงต่อเวลาอยู่ในระดับพอใช้ ในด้านความรู้ในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทักษะในงานเทคนิค และความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้ดีในเวลาจำกัดอยู่ในระดับที่ดี แต่ทักษะในด้านการสื่อสารอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง องค์ประกอบที่สองคือ องค์ประกอบด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการปฏิบัติงานของช่างเทคนิค โดยได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปัจจัยด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ในด้านของความสำเร็จของงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบการทำงานที่ถูกต้องแม่นยำ แต่ไม่ชอบการทำงานที่ไม่รวดเร็ว ไม่สามารถได้เป้าหมายในเวลาที่กำหนด ในด้านพฤติกรรมในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความสามารถในการเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติในการทำงานที่ดี การปฏิบัติตามกฎระเบียบและเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา การรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การมาทำงานตลอดโดยไม่ขาดงาน การทำงานโดยยึดหลักความปลอดภัย ความละเอียดรอบคอบระมัดระวังในการทำงาน การใช้วัสดุอย่างมีประสิทธิภาพ และการมีความภักดีต่อองค์กร แต่รู้สึกไม่ชอบการขาดวินัยในองค์กร และการมาทำงานไม่ตรงเวลา ในด้านความรู้ในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชอบการมีทักษะในงานเทคนิค ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ ได้ดีในเวลาจำกัด แต่รู้สึกไม่ชอบทักษะในการสื่อสาร องค์ประกอบที่สามคือ องค์ประกอบด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการปฏิบัติงานของช่างเทคนิค โดยได้ศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการให้เงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการจ้างงาน ในด้านการฝึกอบรม ได้มีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ช่างเทคนิค และตั้งใจที่จะมีการจัดอบรมเพิ่มเติมในอนาคต ในด้านการให้เงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง ยังมีการรักษาระดับเงินเดือนในปัจจุบัน เนื่องจากเห็นว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสม และอาจมีการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นเนื่องจากเห็นว่าช่างเทคนิคมีความสามารถเพียงพอ ด้านการจ้างงานไม่มีการปลดช่างเทคนิคออกจากงาน และยังคงการที่จะจ้างงานต่อไปในอนาคต

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการไทย ยุค ค.ศ. 2000 : ข้อมูลระดับประเทศ พบว่าข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐยังมีพฤติกรรมจุดประสิทธิภาพ โดยค่าเฉลี่ยมากกว่าพฤติกรรมเกือหนุนประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้หมายความว่าข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐปฏิบัติงานโดยไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่ากาปฏิบัติราชการของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐมีพฤติกรรมจุดประสิทธิภาพให้พบเห็นจริงมากกว่าพฤติกรรมเกือหนุนประสิทธิภาพ เพื่อให้ผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ภาครัฐเกิดพฤติกรรมเกือหนุนประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือพบเห็นโดยทั่วไปมากขึ้น ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้ 1) การเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการไทย โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการเข้าสู่รูปแบบการบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) คือ การที่ข้าราชการจะต้องเน้นการทำงานโดยยึดผลงาน (ผลผลิต) และผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นธรรม ผู้ทำงานจะต้องรับผิดชอบต่อผลงานแทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งโดยภาพรวมจะเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การมีผลลัพธ์ คือการทำงานเพื่อประชาชน วัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ วิธีการทำงานมีความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อสนองความต้องการของประชาชน เป็นระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง การปฏิรูประบบบริหารภาครัฐตามแนวทางข้างต้นจะครอบคลุมในลักษณะของแผน 5 ด้านคือ (1) การปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐ (2) การปรับวิธีการบริหารงานใหม่ (3) การปฏิรูประบบงบประมาณ (4) การปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล (5) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ 2) การพัฒนาระบบป้องกันความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการมีความสำคัญอย่างยิ่งยวด ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในระยะยาว หลักการคือ ลดโอกาสหรือปิดช่องโหว่ที่นำไปสู่ความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการได้สะดวก มีการทดสอบความซื่อสัตย์ของข้าราชการเป็นครั้งคราว และแสวงหาข้อมูลเรื่องความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการภายในหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องโดยสรุปปัจจัยสำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทยอยู่ที่ข้าราชการ หลังจากที่ค้นพบพฤติกรรมของข้าราชการจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าความประพฤติ การปฏิบัติตนของข้าราชการเป็นไปในทิศทางที่เลื่อมมากกว่าความประพฤติ การปฏิบัติในทิศทางที่ควรจะเป็นสังคมไทย คนไทยอยู่ในภาวะเสี่ยงเนื่องจากข้าราชการเป็นเสมือนกลไกของบ้านเมืองที่ทำหน้าที่ดูแลให้สังคมเกิดสันติสุข ป้องกันและปราบปรามสิ่งที่เป็นปัญหาต่อประชาชน ดังนั้นการพัฒนาข้าราชการไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยดำเนินตามยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ที่ได้นำเสนอจะเป็นเพียงข้อความอยู่ในแผ่นกระดาษ ถ้าไม่ได้รับการเผยแพร่ใช้เป็นข้อมูล อำนาจในการกำหนดทิศทางและสั่งการเป็นเครื่องจักรที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยของผู้บริหาร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สัญชาติของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และสาขาการปฏิบัติงาน มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง จะใช้วิธีออกแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถและพฤติกรรม การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือเป็นอย่างไรในเขตพื้นที่เป้าหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามกับประชากร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การศึกษาจะทำการออกแบบสอบถามกับประชากรโดยการสุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ทั้ง 6 แห่ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด จึงได้กำหนดจำนวนประชากรตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรดังต่อไปนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่าง
 Z = ระดับความเชื่อมั่น (การศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ค่า Z ที่ได้จากการเปิดตาราง มีค่า 1.96)
 E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

$$= \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ โดยประมาณ}$$

ดังนั้นจำนวนการสุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 385 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้สำหรับการใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 พื้นที่ โดยการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Average) ตามจำนวนโรงงานที่ตั้งอยู่ภายในแต่ละนิคมอุตสาหกรรมของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่เปิดทำการแล้ว ทั้ง 6 แห่ง (ตารางที่ 2)

$$\text{จำนวนตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนโรงงานในนิคมอุตสาหกรรม} \times \text{จำนวนประชากรที่ศึกษา}}{\text{จำนวนโรงงานทั้งหมด}}$$

ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้ออกแบบสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 386 ตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามนิคมอุตสาหกรรม

พื้นที่ / เขต	จำนวนตัวอย่าง(คน)	ร้อยละ
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	178	46.2
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	87	22.5
นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ (ระยอง)	80	20.7
นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก	29	7.5
นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	9	2.3
นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	3	0.8
รวม	386	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษารายได้ เป็นต้น รวมไปถึงข้อมูลพื้นฐานขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนข้อมูลที่ศึกษาทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานภายในองค์กร

โดยข้อมูลในส่วนที่ 2 จะศึกษาโดยการให้มาตราส่วนการประเมินค่าโดยวิธีการจัดลำดับแบบ Likert Scale โดยกำหนดการให้คะแนนดังนี้

ดีมาก มีคะแนนเท่ากับ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดี	มีคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ	3
พอใช้	มีคะแนนเท่ากับ	2
ควรปรับปรุง	มีคะแนนเท่ากับ	1

หลังจากรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จะทำการสรุปผลคะแนนโดยการคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	พอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ควรปรับปรุง

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนข้อมูลของคุณสมบัติในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนข้อมูลของคุณสมบัติในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ผู้บริหารเห็นว่าควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ บทความ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประกอบการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยการนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามจำนวนที่กำหนดมาทำการวิเคราะห์โดยพิจารณาข้อมูลเบื้องต้นคือ

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงสัดส่วนของปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องลักษณะข้อมูลทั่วไป ทักษะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ทศนคติของผู้บริหารเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ

1.3 การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือกับข้อมูลทั่วไป เช่น อายุ เพศ การศึกษา ลักษณะงาน อายุงาน หรือวัฒนธรรมองค์กร

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description analysis) โดยการศึกษาข้อมูลทั่วไป ทศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ ในปัจจัยด้านต่าง ๆ และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้นำเสนอ โดยการบรรยายด้วยตารางแจกแจงความถี่ที่สร้างขึ้นมาประกอบการบรรยาย



บทที่ 2

แนวความคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ ในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา แนวความคิด และทฤษฎีครอบคลุมเนื้อหาในส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” มาจากคำว่า “ประสิทธิ” แปลว่า ความสำเร็จ ทำให้สำเร็จ ส่วนคำว่า “ภาพ” หรือ ภาวะ แปลว่า ความมี ความเป็น ความปรากฏ รูปที่ปรากฏเห็น เพราะฉะนั้นคำว่า ประสิทธิภาพ จึงหมายถึง ความสำเร็จที่ปรากฏ หรือความสามารถที่ทำงานให้เกิดผล (สถาบันพัฒนา นโยบายและการจัดการ, 2545)

ประสิทธิภาพตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า efficiency ซึ่งมีรากศัพท์มาจากมาจากภาษา ลาดินว่า efficiens / efficio หรือรากศัพท์ภาษาอังกฤษเก่าว่า effectus และภาษาฝรั่งเศสว่า efficere โดยมีความหมายว่า ความสำเร็จหรือผลสำเร็จ เช่นเดียวกับความหมายในภาษาไทย

ในรายละเอียด คำว่า efficiency หรือประสิทธิภาพ หมายถึง 1) อัตราส่วนระหว่างประสิทธิผล หรือคุณประโยชน์กับส่วนที่ป้อนเข้าสู่ระบบทั้งหมด (The ratio of the effective or useful output to the total input in any system) 2) สัดส่วนของพลังงานที่ส่งเข้าเครื่องจักรกับพลังงานที่ได้รับ (The ratio of the energy delivered by a machine to the energy supplied for the operation) 3) ความสำเร็จหรือความสามารถที่ทำงานสำเร็จด้วยค่าใช้จ่ายด้านเวลาและความพยายามน้อยที่สุด (Accomplishment of or ability to accomplish a job with a minimum expenditure of time and effort) 4) สัดส่วนระหว่างงานที่ทำหรือกำลังงานที่ได้จากเครื่องจักร ต่อพลังงานที่ได้ ปกติแล้ว ระบุเป็นสัดส่วน (The ratio of the work done or energy developed by a machine /engine /etc./to the energy supplied to it /usually expressed as a percentage)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Dubrin (1985) กล่าวว่าเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติควรมีทัศนคติและค่านิยม ดังนี้คือ

1. ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง
2. พยายามค้นให้พบสาเหตุของความอืดตันทางความคิด
3. พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สมบูรณ์แบบ
4. รู้จักพักผ่อน
5. ให้ความสำคัญแก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบ
6. รู้จักปฏิเสธ
7. ให้ความสำคัญกับงานหนังสือ
8. รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์
9. รู้จักตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ Dubrin ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงชันั้น

ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง
3. เน้นภารกิจที่จะให้ผลผลิตสูง
4. การบริหารจัดการที่จะให้ผลผลิตตกต่ำให้ลดลงหรือหมดสิ้นไป
5. การจัดเวลาของแต่ละภารกิจ
6. การเผื่อเวลาไว้สำหรับภารกิจที่อาจใช้เวลานาน
7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน
8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภท ต่อหนึ่งครั้ง
9. การขจัดปัญหาทวนใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้หมดไป
10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นที่ปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้นั้นมีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพ
12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน
13. การแบ่งขอยงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานไว้
16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะเกิดผลผลิตต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดินและ ไกรยุทธ (2537) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพในแง่มุมมองต่าง ๆ ดังนี้
 นิยามของประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนมากกว่าผลลัพธ์
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

นิยามของประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการ หรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานด้วยความรวดเร็ว
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ถูกต้องตามระบบ ระเบียบ และขั้นตอนของหน่วยงาน

นิยามของประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ทันเวลา
3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างมีคุณภาพ
4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างจิตสำนึกกว่าจะทำรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้
5. ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน
6. ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
7. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ทำให้รัฐบาลสามารถตัดสินใจนโยบายได้ง่ายขึ้น
8. ประสิทธิภาพ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน
9. ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถทำให้หน่วยงานราชการไม่ถูกยุบเลิก
10. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เอื้อต่อความเปลี่ยนแปลง
11. ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีความผูกพันในงาน
12. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ
13. ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้สินค้า และบริการแก่ประชาชนอย่างเสมอหน้ากัน
14. ประสิทธิภาพ หมายถึง การยอมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
15. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้สัมฤทธิ์ผล
16. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจ
17. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีความหวังใจในหน่วยงานและประเทศชาติ
18. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม
19. ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีความอดกลั้นและไม่หวาดหวั่นต่อแรงกดดัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภายนอก

โดยสรุปผู้วิจัยเห็นว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ (Efficiency) อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และได้มาตรฐาน (Standard) ที่เหนือได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

คำจำกัดความของทัศนคติ

นักจิตวิทยาหลายท่าน (ประภาเพ็ญ, 2526) ได้ให้คำจำกัดความของ “ทัศนคติ” ต่าง ๆ กันออกไป แต่ในที่นี้จะพูดถึงคำจำกัดความ “ทัศนคติ” ด้วยการทำความเข้าใจกับทัศนคติโดยทั่วไปก่อน เช่น ถ้าเรามีทัศนคติในทางที่ดีกับบิดามารดาของเรา นักจิตวิทยาบางท่านอาจกล่าวนั้นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่จะรู้สึก คิดหรือมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อท่านทั้งสองในทางที่ดีซึ่งนักจิตวิทยายังย้ำอีกว่า ทัศนคติมีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้หรือความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม ตัวอย่างที่กล่าวมานั้นได้แฝงเป็นนัยว่า มีเฉพาะเราจะรู้สึกในทางที่ดีต่อท่านเท่านั้น เรายังมีความเชื่อบางอย่างในทางที่ดีเกี่ยวกับตัวท่านอีกด้วย เช่น เชื่อว่าท่านซื่อสัตย์และใจดี อย่างไรก็ตามการกระทำใด ๆ ที่เรากระทำต่อท่านมิใช่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติโดยตรง หากแต่แนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นที่เป็นองค์ประกอบของทัศนคติ นั่นคือทัศนคติเหมือนกับค่านิยมในแง่ที่เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถหยั่งได้จากการกระทำซึ่งโดยตัวของมันเองแล้ว การกระทำไม่ได้เป็นองค์ประกอบของทัศนคติที่กล่าวแล้ว ลักษณะดังกล่าวเหล่านี้เป็นลักษณะโดยทั่วไปของทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อบุคคลหรือต่อกลุ่มบุคคลก็ตาม ซึ่งดูเหมือนว่าจะสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ว่า “ทัศนคติ” เป็นระบบที่คงทนในการประเมินผลทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ และเป็นแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ทัศนคติอยู่ในฐานะความพร้อมทางจิตใจที่แฝงอยู่ระหว่างความคิดและการกระทำ ซึ่งเป็นแนวโน้มหรือแรงจูงใจให้เกิดความแสดงออกในสังคมหรือสิ่งแวดล้อม โดยอยู่ภายใต้ขอบข่ายความตั้งงามหรือความเลวที่สังคมกำหนดไว้

“ทัศนคติ” เป็นการกำหนดท่าทีเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นแนวโน้มที่แน่นอนที่จะตอบสนองต่อสิ่งทั้งหลาย อย่างไรก็ตาม คำจำกัดความที่มีอิทธิพลมากที่สุดก็คือคำจำกัดความที่ว่า “ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตใจและประสาท ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางกร

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงออกของบุคคลในการโต้ตอบต่อสิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง"ส่วนคำจำกัดความที่รวมเอาความคิดต่าง ๆ ของนักทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องทัศนคติอาจเป็นดังนี้ "ทัศนคติ" เป็นความคิดที่จับคู่ไปด้วยอารมณ์ ซึ่งจะโน้มนำให้เกิดการแสดงออกที่แน่นอนต่อสถานการณ์ทางสังคมแต่ละชนิดไปโดยสามารถแยกทัศนคติได้ 3 องค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component)
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

ซึ่งในการศึกษาจะสามารถอธิบายได้ดังนี้

องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

เป็นส่วนที่แสดงถึง ความรู้ (Knowledge) ความรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความรู้เป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับผลกับประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อกรรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (Affective Component)

เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) ของผู้บริโภคหรือด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมากไม่เหมือนกับความเป็นจริง (Facts) ต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าถ้ามีเหตุผลเพียงพอ

องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Component)

เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะก่อปฏิบัติการหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทาง

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำลาย ขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น

การเกิดทัศนคติ

การเกิดทัศนคติทางด้านความรู้ความเข้าใจ

จากสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน บุคคลรับและสัมผัสสิ่งต่าง ๆ เป็นจำนวนนับไม่ถ้วน บุคคลมักจะแบ่งสิ่งที่ผ่านเข้ามาจากภายนอก เพื่อให้เกิดความง่ายในการให้ความหมายหรือความคิดเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยรวมสิ่งที่เหมือนกันหรือคล้ายกันเข้าด้วยกัน เพราะสมองของบุคคลย่อมจะเป็นไปไม่ได้ที่จะรับและจำสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้หมดทุกอย่าง ขบวนการการแบ่งออกเป็นหมวดหมู่นี้เรียกว่า Categorization การที่บุคคลจะมีปฏิกิริยาได้ตอบสนองการณใด ๆ อย่งไรนั้น บุคคลมักจะโต้ตอบภาวการณ์ที่คล้าย ๆ กันด้วยปฏิกิริยาที่คล้ายกัน ความเชื่อบางอย่างเช่น “ชาวเม็กซิกันหรือซีเกียจ” จึงมีอิทธิพลมากที่ทำให้ชาวผิวขาวไม่จ้างพวกเม็กซิกันเข้าทำงาน การจัดหมวดหมู่จะช่วยบุคคลในด้านการเรียนรู้ (Perception) แต่ในทางตรงกันข้ามอาจจะทำให้บุคคลเข้าใจสิ่งแวดล้อมในทางที่ผิดได้ โดยที่บุคคลนั้นสรุปด้วยตนเองอย่างปราศจากข้อมูลที่ต้องการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าต่าง ๆ นี้เป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้ของทัศนคติ

การเกิดทัศนคติทางด้านความชอบ

ส่วนประกอบของทัศนคติทางด้านความชอบ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เป็นในด้านบวกหรือลบ (Positive หรือ Negative) ในทางสรีระวิทยาแล้ว “อารมณ์” จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับภาวการณ์ที่มาเข้า หลังจากบุคคลนั้น “แปลความหมาย” หรือให้ความหมายสิ่งเร้านั้นแล้วก็จะทำให้ทราบทิศทางของ “อารมณ์” หรือ “ความรู้สึก” ว่าเป็นไปทางด้านบวกหรือลบได้ ซึ่งก็หมายถึงทัศนคติทางด้านความชอบนั่นเอง ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลหนึ่งมีประสบการณ์โดยผ่านสิ่งเร้าอย่างหนึ่งซึ่งมีคำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งนั้นอย่างแจ่มแจ้ง เช่น รู้ว่าตัวเองฉีด Adrenaline บุคคลนั้นก็จะมีไม่มีความรู้สึก “กลัว” แต่ถ้าไม่ได้รับคำอธิบายที่เพียงพอก็อาจจะเกิดอารมณ์ “กลัว” Scott ได้กล่าวไว้ว่าการให้รางวัล (Reward) จะมีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้มากกว่า “การทำโทษ” องค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อการทำให้เกิด “อารมณ์” ในทางที่ตั้น ได้แก่ ความคุ้นเคย (Familiarity)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเกิดทัศนคติทางด้านพฤติกรรม

บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) จะมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติทางด้านพฤติกรรมมาก บรรทัดฐานทางสังคมเป็นความคิดที่กลุ่มชนเชื่อว่า อะไรเป็นสิ่งไม่ถูกต้อง เด็ก ๆ จะถูกพ่อแม่ อนุญาตให้ทำในบางสิ่ง และห้ามไม่ให้ทำในบางสิ่ง บางครั้งการพูดการห้ามของพ่อแม่จะชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่สังคมคิดว่าดีหรือไม่ดีได้พ่อแม่อาจจะพูดว่า “อย่าทำอย่างนั้นสังคมหรือชาวบ้านจะซุบซิบกัน” บรรทัดฐานของสังคมนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศ เช่น ในอเมริกาจะถือเชื้อชาติหรือผิวเป็นสำคัญ กรีก จะถือศาสนา เป็นต้น บรรทัดฐานเหล่านี้จะควบคุมประพฤติกการปฏิบัติหรือการแสดงออกของแต่ละบุคคล

คุณลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติมีคุณลักษณะที่สำคัญ (จิระวัฒน์, 2538) ดังนี้

1. ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียม ประเพณีวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ และแม้ว่าจะมีประสบการณ์เดียวกัน ก็อาจก่อให้เกิดทัศนคติที่ต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ อาทิ สถิติปัญญา อายุ เป็นต้น
2. ทัศนคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกต ได้สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองมีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่ชอบหรือไม่ชอบยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย
3. ทัศนคติมีทิศทางของการประเมิน คือ ลักษณะความรู้สึก หรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่า ชอบพอใจ เห็นด้วย ก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าการประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ ทัศนคติทางลบ ไม่ได้หมายความว่า ไม่ควรมีทัศนคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
4. ทัศนคติมีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึกถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่ามีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง
5. ทัศนคติความคงทน ทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นการยึดมั่นในทัศนคติต่อสิ่งใดทำให้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกิดขึ้นได้ยาก
6. ทัศนคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออกก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติอย่างไรในเรื่องนั้น ส่วนทัศนคติที่เป็นพฤติกรรมภายนอกจะแสดงออก เนื่องจากถูกกระตุ้นและการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ทักษะต้องมีสิ่งเข้า จึงจะมีการตอบสนองเกิดขึ้นและไม่จำเป็นว่าทักษะที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกจะตรงกันเพราะก่อนแสดงออกนั้นจะมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคม แล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

แนวความคิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่าส่วนใหญ่มักจะเปลี่ยนโดยมีกระบวนการ (Process) ต่อเนื่อง (จิระวัฒน์, 2538) คือ เริ่มต้นด้วยการรับข้อมูลใหม่ โดยมักเป็นสิ่งที่ตนสนใจ โดยอาศัยประสบการณ์ และข้อมูลที่มีอยู่เดิม หรือแสวงหาข้อมูลอื่นเพิ่มเติมเพื่อประเมินหรือพิจารณาค่าของสิ่งใหม่ในขั้นตอนนี้ของกระบวนการจะเป็นจุดเริ่มการเกิดหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ นอกจากนี้ยังได้อ้างถึงกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติว่ามีอยู่ 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) ความใส่ใจ 2) ความเข้าใจ 3) การยอมรับ 4) ความจำ และ 5) การกระทำ

ความใส่ใจ (Attention) ความใส่ใจข่าวสารหรือข้อมูลใหม่

ในวันหนึ่ง ๆ จะมีสิ่งใหม่ ๆ ผ่านการรับรู้ของประสาทสัมผัสมากมายและส่วนใหญ่มักจะผ่านเลยไปมีเพียงบางสิ่งที่บุคคลสนใจรับไว้พิจารณาศึกษา ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติปัญหาสำคัญของขั้นตอนนี้คือ ความสนใจในการเลือกรับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและเนื้อหาของข่าวสาร (Source and Message) ผู้ให้ข่าวหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agents) ที่มีความเชี่ยวชาญน่าเชื่อถือมีความเข้าใจและมีมนุษยสัมพันธ์ดีจะทำให้ผู้รับเกิดความสนใจสิ่งที่เขาแนะนำมากกว่าผู้ให้ที่ไม่มีลักษณะดังกล่าว ซึ่งปกติบุคคลจะพยายามเลือกสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติ ค่านิยมที่เขาถืออยู่และจะหลีกเลี่ยงประเภทข้อมูลที่ขัดกับทัศนคติ และค่านิยมของเขาเช่นกัน

ความเข้าใจ (Comprehension)

ช่วงตอนนี้สำคัญสำหรับกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ เพราะถ้าผู้รับไม่สามารถทำความเข้าใจกับข้อมูลใหม่ได้หรือเข้าใจข้อมูลผิดการเปลี่ยนทัศนคติย่อมจะไม่เป็นไปในทิศทางที่ปรารถนา แต่การที่จะให้ผู้รับเข้าใจสิ่งใหม่ได้อย่างถูกต้อง บางครั้งก็ไม่ใช่ว่าเรื่องงานมีปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวข้องเป็นต้นว่าระดับความสามารถของผู้รับความยากง่ายของเรื่อง ความเข้าใจในเนื้อหาและความสามารถในการ

อธิบายของผู้นำมา ความเหมาะสมของวิธีการถ่ายทอดข้อมูล ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเหล่านี้ ปัจจัยดังกล่าวในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ผู้รับเข้าใจข้อมูลง่ายขึ้นดังนี้

1. แหล่งข้อมูล (Source Factors) ถ้าผู้ใช้ข้อมูลรู้จักผู้รับดี ทราบถึงความต้องการระดับความสามารถ ย่อมจะจัดข้อมูลได้ตรงกับความต้องการและมีความยากง่ายพอเหมาะกับผู้รับซึ่งจะช่วยให้เข้าใจมากขึ้น

2. ตัวข้อมูล (Message Factors) ถ้าข้อมูลมีความชัดเจนและไม่ยากเกินไปสำหรับผู้รับอีก ทั้งผู้ให้ได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาดี มีการแจกแจงในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ผู้รับไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักก็สามารถทำความเข้าใจได้ก็จะไม่เกิดความเบื่อหน่ายและอยากศึกษาเพิ่มเติม

3. การส่งข้อมูล (Channel Factors) ถ้าผู้รับมีโอกาสชกถาม และผู้ให้ได้แจกแจงอธิบาย สิ่งที่ผู้รับข้องใจย่อมจะช่วยให้เข้าใจ ดีกว่าการส่งข้อมูลทางสื่อมวลชน

4. ผู้รับ (Audience Factors) ผู้รับที่ลักษณะต่อต้าน มีความเชื่อมั่นตนเองสูง หรือมีอคติในเรื่องนั้นมักจะไม่ยอมรับฟังหรือยอมทำความเข้าใจเพราะเชื่อว่าตนรู้อะไรอยู่แล้ว ในทางตรงข้ามผู้รับที่มีระดับความสามารถต่ำและข้อมูลมีความยุ่งยากซับซ้อนก็จะหลีกเลี่ยงไม่ยอมรับฟัง เช่นกัน เพราะเชื่อว่าตนไม่สามารถจะทำความเข้าใจได้ในสังคมหนึ่ง ๆ ย่อมมีกลุ่มบุคคลหลายลักษณะแตกต่างกัน การจัดข้อมูลและวิธีการส่งข้อมูลต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของผู้รับในแต่ละกลุ่มเป็นสำคัญ

การยอมรับ (Yielding)

ลักษณะการยอมรับมี 3 แบบ ดังนี้

1. การยอมตาม (Compliance) เป็นลักษณะการยอมรับแบบหนึ่งซึ่งอาจเนื่องจากความเกรงกลัวอิทธิพลหรือมุ่งหวังได้รับความพอใจจากกลุ่มบุคคลหรือผู้มีอิทธิพล ที่มีผลทำให้เขาได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่น ในภายหลังฉะนั้นการทำจึงไม่ใช่ เพราะเขาเชื่อหรือเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ และให้ข้อคิดว่ากรยอมรับดังกล่าว อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติเลยก็เป็นได้ เพราะบุคคลไม่ได้เปลี่ยนข้อคิดเห็นและไม่ได้เห็นด้วยกับการกระทำนั้น แต่ทำไปเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

2. การเลียนแบบ (Identification) เป็นการยอมรับเนื่องจากบุคคลต้องการทำตนให้คล้ายคลึงกับผู้ใดตนเลื่อมใสศรัทธา เพราะพอใจในสิ่งที่บุคคลนั้นมีอยู่หรือต้องการได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตัวอย่างนักเรียนที่เลื่อมใสความสามารถของครูคนหนึ่งจะยอมรับแนวคิดเลียนแบบจะมากขึ้นอยู่กับความประทับใจ (Attractive) ของบุคคลที่เป็นแบบ

3. การยอมรับและผสมผสานสิ่งใหม่เข้ากับสิ่งที่ตนมีอยู่เดิม (Internalization) การเปลี่ยนทัศนคติด้วยวิธีนี้จะเกิดเมื่อบุคคลได้ประเมินสิ่งนั้นและยอมรับว่าดีที่ประโยชน์ตรงกับความต้องการของตนและสอดคล้องกับสิ่งที่เขามีอยู่เป็นการยอมรับที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้รับเอง

ความจำ (Retention)

เมื่อมีการยอมรับสิ่งใหม่ และมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกิดขึ้น ปัญหาที่ตามมาคือ ความคงอยู่ของทัศนคติใหม่ นั่นคือ บุคคลจะจำได้นานเท่าใด แน่นอนยอมขึ้นอยู่กับปัจจัย เป็นต้นว่าถ้าผู้ให้มีโอกาสได้ดูและมีความน่าเชื่อถือสามารถควบคุมหรือกระตุ้นให้ผู้รับทำซ้ำในเรื่องเดิมหลาย ๆ ครั้ง และถ้าสิ่งนั้นมีคุณค่าสำคัญและตรงกับความต้องการของผู้รับก็จะมีคงอยู่นาน

การกระทำ (Action)

เป็นขั้นตอนที่นำสิ่งใหม่ไปปฏิบัติจริง อาจมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างถาวรเกิดขึ้น ถ้าผู้รับประเมินแล้วผลลัพธ์เป็นไปตามความคิดหมายหรือทัศนคติอาจไม่ได้รับการสนับสนุนให้คงอยู่ ถ้าผลที่เกิดจากการกระทำเป็นไปในทิศทางเดิม

ทฤษฎีเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) คือ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจะระบุลักษณะของการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมก็ได้ (สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ, 2545)

เหตุที่ต้องมีมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพราะมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องด้วยและที่มิได้เกี่ยวข้องด้วย สิ่งสำคัญคือเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชามุ่งหวังจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่งานนั้น ๆ ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ และในขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่ผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นั้นจะต้องพยายามบรรลุให้ได้ตามที่กำหนดไว้ อันถือได้ว่าเป็นมาตรฐานที่จะใช้เปรียบเทียบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานเป็นสิ่งที่ทำทนายให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามที่จะปฏิบัติงานพยายามที่จะปฏิบัติให้ได้ เพื่อแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพของตน เป็นการง่ายที่จะไม่กำหนดมาตรฐาน และง่ายที่อาศัยการเปรียบเทียบงานที่กำลังปฏิบัติอยู่กับงานที่เคยปฏิบัติมาครั้งก่อน ๆ แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพเพราะไม่มีมาตรฐานอย่างใดที่จะเตรียมการหรือกำหนดการปรับปรุงให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันการประเมินผู้ปฏิบัติงานจะมีความหมายเพียงเล็กน้อยถ้าการประเมินไม่เกี่ยวเนื่องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

ในประการสำคัญ การกำหนดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้สามารถตรวจสอบและคงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งถ้าขาดไปก็จะเป็นการยากที่จะควบคุมให้ดีขึ้น นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนว่าจะต้องปฏิบัติงานอย่างไร

ลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน อาจกำหนดได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ลักษณะทางบวก (Positive) เป็นการกำหนดความสมบูรณ์ครบถ้วนของการปฏิบัติงาน เช่น ต้องทำให้ได้จำนวนเท่าใดภายในระยะเวลาที่กำหนด งานมีลักษณะตรงตามข้อกำหนด ซึ่งลูกค้าหรือผู้รับงานไปทำต่อพอใจ ปฏิบัติตามวิธีการที่หน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องยอมรับ เป็นต้น
2. ลักษณะทางลบ (Negative) เป็นการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ เช่น ผิดได้ไม่เกิน 1% สูญหายสิ้นไม่ได้ไม่เกิน 1% ตัดแผ่นได้ไม่สิ้นหรือยาวเกินขนาดที่กำหนดไม่เกิน 1/8 นิ้ว เป็นต้น
3. ลักษณะทางศูนย์ (Zero) เป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานผิดพลาดบกพร่องไม่ได้เลย ความเสียหายต้องเป็นศูนย์เท่านั้น

ข้อควรคำนึงถึงในการใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. การใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นการจำกัดการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในขอบเขตที่กำหนด แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นการประกันความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเสรีภายในขอบเขตนั้น ๆ ด้วย ดังนั้นจะต้องพิจารณาให้ดีว่าจะกำหนดมาตรฐานให้ละเอียดเพียงใด
2. มาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงเมื่อมีผู้ปฏิบัติตาม ดังนั้นจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรฐานด้วยตัวของเขาเอง เขาจึงจะเกิดการยอมรับและ

รักษามาตรฐานนั้นไว้ด้วยการปฏิบัติตามอย่างเต็มที่

3. ต้องหมั่นให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงานอย่างละเอียดในการปฏิบัติตามมาตรฐานนั้น ๆ มีการตรวจติดตามให้ปฏิบัติจนเคยชินเป็นนิสัย อันจะช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนางานได้

4. ต้องปกป้องรักษามาตรฐานด้วยการควบคุมดูแลให้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้องครบถ้วนอยู่ตลอดเวลา และรักษามาตรฐานให้คงที่ ไม่ปล่อยให้กลับไปปฏิบัติตามที่ชอบและชำนาญแบบเดิม

5. ต้องพิจารณาทบทวนให้แน่ใจว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานยังสอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ หากจำเป็นต้องปรับมาตรฐานก็จะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องด้วยวิธีที่เหมาะสม

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ในการกำหนดมาตรฐาน อาจใช้วิธีหนึ่งหรือใช้มากกว่าหนึ่งวิธี สุดแต่จะเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ วิธีกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยทั่วไปใช้วิธีดังต่อไปนี้

1. อาศัยผลการปฏิบัติงานที่แล้วมา (History Method)
2. เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลอื่น ๆ (Market Method)
3. ศึกษาจากการปฏิบัติงาน (Engineer Method)

ปัญหาในการกำหนดมาตรฐาน

1. ปัจจัยหลายประการ ไม่สามารถกำหนดเป็นจำนวนได้หรือกำหนดได้ยาก เช่น ความมานะบากบั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม และความเป็นผู้นำ
2. การกำหนดมาตรการดำเนินงาน จนไม่เหมาะที่จะนำมาใช้ในทางปฏิบัติ
3. การกำหนดมาตรฐาน เป็นการยากที่จะทำให้ทุกฝ่ายยอมรับด้วยความเต็มใจทั้งระหว่างผู้ประเมินด้วยตนเอง และระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน
4. มาตรฐานที่กำหนดขึ้นไม่สามารถใช้ได้โดยทั่วไป ต้องกำหนดเฉพาะในหน่วยงานที่มีผลงานเหมือนกันประเภทเดียวกันเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อควรคำนึงถึงในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของตัวเองไม่ใช่มาตรฐานของคน ไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่าใครเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น มาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างจากวัตถุประสงค์ต่าง ๆ วัตถุประสงค์ควรจะกำหนดสำหรับแต่ละคนมากกว่างานหนึ่ง ๆ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีผู้ใต้บังคับบัญชาหลายคนทำงานอย่างเดียวกัน ก็ควรจะกำหนดมาตรฐานให้เป็นชุดเดียวกันสำหรับงานนั้น แต่อาจจะกำหนดวัตถุประสงค์ต่างกันได้สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ตามประสบการณ์ ทักษะ และผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
2. มีทางบรรลุได้ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ มีข้อยกเว้นสำหรับปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้นจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกัน หมายถึง มีความชัดเจน เป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงได้ว่ามาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่า มาตรฐานนั้นจะบรรลุถึงในเวลาที่จะจบเมื่อใด
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อจะได้ไม่ต้องจำ และจะเป็นเครื่องช่วยเตือนความจำทั้งสองฝ่าย
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็น เพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่จะต้องทำให้บรรลุถึงและเป็นที่ยอมรับกัน ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุมาจากวิธีการใหม่ ๆ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญ แต่ไม่ควรเปลี่ยนเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้นได้

นอกจากข้อที่ควรคำนึงดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจพิจารณาลักษณะของมาตรฐานที่ดีได้ดังต่อไปนี้ 1) ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องยอมรับ 2) ระบุถึงพฤติกรรมที่วัดได้ 3) แสดงถึงการทำงานอย่างแน่ชัดว่าจะต้องทำดีแค่ไหน จำนวนเท่าไร และ/หรือบ่อยเพียงใด 4) ใช้ถ้อยคำที่ชัดเจนสามารถ

เข้าใจได้แจ่มแจ้ง หรือเข้าใจได้ทันทีไม่ต้องแปลหรืออธิบายขยายความ 5) เป็นมาตรฐานที่รวมถึง การปรับปรุงสิ่งบกพร่องในผลการปฏิบัติงานที่แล้วมา 6) มาตรฐานที่วางไว้นั้นไม่ควรให้มี กฎเกณฑ์ผูกมัดการปฏิบัติงานมากนักจนผู้ปฏิบัติขาดความคล่องตัวในการใช้ดุลพินิจ และ ตัดสินใจด้วยตัวเอง 7) มาตรฐานนั้นไม่ควรจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงอันอาจเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผล ทำให้ไม่สามารถทำตามมาตรฐานได้ 8) ไม่ควรเป็นมาตรฐานซึ่งสื่อให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่ ผู้บังคับบัญชามุ่งจะใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาประการเดียว

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา และพนักงานทุกคนทุกระดับในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการ ประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ
 - 1.1 ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
 - 1.2 ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน
 - 1.3 ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้
 - 1.4 ช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานได้
2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ
 - 2.1 ช่วยเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน
 - 2.2 ช่วยให้พนักงานที่มีความสามารถเกิดความรู้สึกท้าทาย
 - 2.3 ช่วยให้พนักงานที่มุ่งความสำเร็จเกิดความมานะพยายาม
 - 2.4 ช่วยให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานดีเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน
3. ด้านการปรับปรุงงาน
 - 3.1 ช่วยให้พนักงานรู้ว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร
 - 3.2 ช่วยให้ไม่จำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง
 - 3.3 ช่วยให้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.4 ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลิตภาพ
4. ด้านการควบคุมงาน
 - 4.1 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีเครื่องช่วยในการควบคุมงาน
 - 4.2 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ได้ง่ายขึ้น

4.3 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น

4.4 ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.1 ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์

5.2 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก

5.3 ช่วยให้การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมี

ความชัดเจน

5.4 ช่วยให้พนักงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดขึ้นภายใต้กรอบหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม สามารถที่จะใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้



บทที่ 3

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง” ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 386 คน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะเสนอข้อมูลผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง
4. การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด
5. การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ

จากการสุ่มตัวอย่างจากการออกแบบสอบถามพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 (ตารางที่ 3)

อายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาคือช่วงอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 (ตารางที่ 4) ย่าเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	224	58.0
หญิง	162	42.0
รวม	386	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	103	26.7
31-40 ปี	218	56.6
41-50 ปี	65	16.8
รวม	386	100.0

สถานะภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาสถานภาพโสด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 (ตารางที่ 5)

ระดับการศึกษา

จากการแบ่งระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ระดับการศึกษานุปริญญาหรือปวส. มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	170	44.0
สมรส	216	56.0
รวม	386	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	0.3
อนุปริญญา/ ปวส.	11	2.8
ปริญญาตรี	263	68.1
ปริญญาโท	111	28.8
รวม	386	100.0

สัญชาติของบริษัท

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริษัทของไทยและญี่ปุ่น มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 เท่ากัน รองลงมาเป็นบริษัทอเมริกา มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 บริษัทเยอรมัน มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 บริษัทของออสเตรเลีย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 รองลงไปเป็นบริษัทอังกฤษ แคนาดา แบลเยี่ยม สิงคโปร์ เกาหลีใต้ อิตาลี อินเดีย ไต้หวัน และจีนตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ประเภทธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และยานยนต์อื่น ๆ มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์เคมีและอุตสาหกรรมก๊าซ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์หรือต้องการนำเอกสารนี้ไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ธุรกิจผลิตเม็ดพลาสติกหรือผลิตภัณฑ์พลาสติก มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ปีโตรเคมี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ธุรกิจประกอบรถยนต์และธุรกิจผลิตชิ้นส่วนโลหะหรือผลิตภัณฑ์โลหะ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 เท่ากัน นอกจากนี้เป็นธุรกิจผลิตกระจก อุตสาหกรรมเหล็ก งานขายและบริการ ผลิตภัณฑ์ยางหรือถุงมือยาง วัสดุก่อสร้าง อาหารสำเร็จรูปหรือเครื่องปรุงแต่งอาหาร ผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ อุตสาหกรรมท่อเหล็ก/พลาสติก อุตสาหกรรมสี และอันดับสุดท้ายเป็นธุรกิจผลิตเครื่องแต่งกาย (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติบริษัท

สัญชาติบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ไทย	113	29.3
ญี่ปุ่น	113	29.3
อเมริกา	86	22.3
เยอรมัน	20	5.2
ออสเตรเลีย	11	2.8
อังกฤษ	8	2.1
แคนาดา	7	1.8
เบลเยียม	7	1.8
เกาหลีใต้	6	1.6
สิงคโปร์	6	1.6
อิตาลี	3	0.8
อินเดีย	3	0.8
ไต้หวัน	2	0.5
จีน	1	0.3
รวม	386	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์/ยานยนต์	101	26.2
ผลิตภัณฑ์เคมี/อุตสาหกรรมก๊าซ	65	16.8
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า	58	15.0
ผลิตภัณฑ์พลาสติก/เม็ดพลาสติก	29	7.5
ปิโตรเคมี	25	6.5
ชิ้นส่วนโลหะ/ผลิตภัณฑ์โลหะ	22	5.7
ประกอบรถยนต์	22	5.7
กระจก	18	4.7
อุตสาหกรรมเหล็ก	10	2.6
งานขายและบริการ	8	2.1
ผลิตภัณฑ์ยาง/ถุงมือยาง	7	1.8
วัสดุก่อสร้าง	5	1.3
พลังงาน	4	1.0
อาหารสำเร็จรูป/เครื่องปรุงแต่งอาหาร	4	1.0
บรรจุภัณฑ์	3	0.8
อุตสาหกรรมท่อเหล็ก/พลาสติก	3	0.8
เครื่องแต่งกาย	1	0.3
สี	1	0.3
รวม	386	100.0

ตำแหน่งงาน

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในตำแหน่งหัวหน้างาน มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาตำแหน่งผู้จัดการแผนก มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตำแหน่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการทั่วไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตำแหน่งผู้บริหารและตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 เท่ากัน (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้างาน	197	51.0
ผู้จัดการแผนก	148	38.3
ผู้จัดการฝ่าย	30	7.8
ผู้จัดการทั่วไป	5	1.3
ผู้จัดการโรงงาน	3	0.8
ผู้บริหาร	3	0.8
รวม	386	100.0

ระดับรายได้ต่อเดือน

จากผลการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ารายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 20,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมาเป็นระดับรายได้ 40,001 – 60,000 บาท มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ระดับรายได้ 80,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ระดับรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 100,001 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 (ตารางที่ 10)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 6-10 ปี มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 ระยะเวลา 11-15 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ลำดับสุดท้ายระยะเวลา 16-20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	13	3.4
20,001 – 40,000 บาท	152	39.4
40,001 – 60,000 บาท	121	31.3
60,001 – 80,000 บาท	73	18.9
80,001 – 100,000 บาท	16	4.1
มากกว่า 100,001 บาท	11	2.8
รวม	386	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	3.1
1 – 5 ปี	155	40.2
6 – 10 ปี	175	45.3
11 – 15 ปี	38	9.8
16 – 20 ปี	6	1.6
รวม	386	100.0

จำนวนพนักงานที่มีฝีมือที่อยู่ในความรับผิดชอบ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง 1-10 คน มีจำนวน 327 คน คิดเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 84.7 จำนวนพนักงาน 11-20 คน มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 รองลงมาเป็นจำนวนพนักงานมากกว่า 40 คน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 จำนวนพนักงานตั้งแต่ 21-30 คน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 จำนวนพนักงาน 31-40 คน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่วนกรณีอื่น ๆ คือผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานที่มีมือที่อยู่ในความรับผิดชอบ

จำนวนพนักงานที่มีมือ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 10 คน	327	84.7
11 – 20 คน	37	9.6
21 – 30 คน	3	0.8
31 – 40 คน	2	0.5
มากกว่า 40 คน	4	1.0
อื่น ๆ	13	3.4
รวม	386	100.0

อายุโดยเฉลี่ยของพนักงานที่มีมือ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงมีระดับอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 ระดับอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาเป็นระดับอายุ 19-25 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 พนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส่วนกรณีอื่น ๆ คือผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุโดยเฉลี่ยของพนักงานที่มีมือ

อายุโดยเฉลี่ยของพนักงานที่มีมือ	จำนวน	ร้อยละ
19 - 25 ปี	62	16.1
26 - 30 ปี	215	55.7
31 - 35 ปี	90	23.3
36 - 40 ปี	6	1.6
อื่น ๆ	13	3.4
รวม	386	100.0

ขนาดธุรกิจ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดอยู่ระหว่าง 201-500 คน มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 รองลงมามีขนาดพนักงาน 101-200 คน มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ลำดับต่อมาขนาดพนักงาน 51-100 คน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ขนาดพนักงานตั้งแต่ 501-1,000 คน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ขนาดจำนวนพนักงานระหว่าง 21-50 คน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ขนาดพนักงานตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ลำดับสุดท้ายคือบริษัทที่มีขนาดพนักงานน้อยกว่า 20 คน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามขนาดธุรกิจ

ขนาดธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 คน	5	1.3
21 - 50 คน	40	10.4
51 - 100 คน	70	18.1
101 - 200 คน	88	22.8
201 - 500 คน	110	28.5
501 - 1,000 คน	42	10.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ขนาดธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 1,000 คน	31	8.0
รวม	386	100.0

สาขาการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในสาขาวิศวกรรม มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 รองลงมาคือฝ่ายผลิต มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 สาขางานควบคุมคุณภาพ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ลำดับต่อมาเป็นสาขาบริหารงานบุคคล มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 สาขางานจัดซื้อ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 สาขาบัญชี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ในส่วนของสาขางานประกันคุณภาพ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ลำดับต่อไปคือ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การขาย การเงิน ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยีสารสนเทศ วางแผน ระบบการผลิต ระบบงานขนส่ง ผักอบรม การบริการ การตลาด คลังสินค้า นำเข้าและส่งออก สินค้า วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และระบบงานคุณภาพ เรียงตามลำดับ (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน

สาขาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
วิศวกรรม	78	20.2
ฝ่ายผลิต	68	17.6
ควบคุมคุณภาพ	38	9.8
บริหารงานบุคคล	34	8.8
จัดซื้อ	29	7.5
บัญชี	21	5.4
ประกันคุณภาพ	20	5.2

เอกสาร สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านธุรกิจ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สาขาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
การขาย	16	4.1
การเงิน	12	3.1
เทคโนโลยีสารสนเทศ	8	2.1
วางแผนระบบการผลิต	8	2.1
ห้องปฏิบัติการ (Laboratory)	8	2.1
ระบบงานขนส่ง	7	1.8
ฝึกอบรม	6	1.6
การบริการ	5	1.3
การตลาด	4	1.0
คลังสินค้า	3	0.8
นำเข้าและส่งออกสินค้า (Import&Export)	2	0.5
วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์	1	0.3
ระบบงานคุณภาพ (ISO)	1	0.3
รวม	386	100.0

การวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษา ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ
ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ พบว่าทัศนคติ
ของผู้บริหารต่อความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับ
ดี ยกเว้นความสามารถด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในด้าน
ความรู้ ความสามารถของพนักงานมีฝีมือจะเห็นว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีกับความรู้ความเชี่ยวชาญใน
วิชาชีพของพนักงานเป็นอันดับแรก คือมีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ใน
เวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ลำดับต่อมาคือ ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ มีค่าเฉลี่ย
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.70 ในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีทัศนคติในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.46

ในด้านพฤติกรรมการทำงานพบว่า ทศคติของผู้บริหารต่อพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับดี เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยในด้านพฤติกรรมการทำงานจะเห็นว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานเป็นอันดับแรกคือ มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ลำดับต่อมาคือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.88 ในด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีทัศนคติในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.52

จากผลการศึกษาที่ได้จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือทั้งในด้านความรู้ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน และจากระดับค่าเฉลี่ยสามารถกล่าวได้ว่าผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อพนักงานในด้านพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าในด้านความรู้ ความสามารถ (ตารางที่ 16)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติ ของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขต การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

การทดสอบสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลต่าง ๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สัญชาติของธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และสาขาการปฏิบัติงาน มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทางสถิติ Chi-Square ของ Pearson โดยมีระดับความเชื่อมั่นหรือค่านัยสำคัญ (Significant) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น ถ้าค่านัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าค่านัยสำคัญมีค่ามากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน

ทัศนคติ	ระดับทัศนคติ						รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการปฏิบัติงาน
	เหมาะสม		เหมาะสมปานกลาง		เหมาะสมพอใช้					
	ดีมาก	ดี	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง				
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน										
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	6 (1.6)	283 (73.3)	94 (24.4)	3 (0.8)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.76	0.48	ดี	
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	35 (9.1)	219 (56.7)	125 (32.4)	7 (1.8)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.73	0.64	ดี	
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ (เช่น คอมพิวเตอร์)	27 (7.0)	236 (61.1)	108 (28.0)	9 (2.3)	6 (1.6)	386 (100.0)	3.70	0.70	ดี	
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	14 (3.6)	234 (60.6)	123 (31.9)	15 (3.9)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.64	0.62	ดี	
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	1 (0.3)	220 (57.0)	156 (40.4)	6 (1.6)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.54	0.58	ดี	
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	6 (1.6)	16 (54.4)	151 (39.1)	16 (4.1)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.52	0.64	ดี	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งนี้ อีกทั้งห้ามมิให้ตัดใจปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ทัศนคติ	ระดับทัศนคติ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการปฏิบัติ งาน	ระดับ
	เหมาะสม		เหมาะสม		ควรปรับปรุง					
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้						
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	15 (3.9)	171 (44.3)	195 (50.5)	5 (1.3)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.51	0.60	ดี	
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	14 (3.6)	170 (44.0)	193 (50.0)	6 (1.6)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.48	0.63	ดี	
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆเสมอ	20 (5.2)	163 (42.2)	187 (48.4)	13 (3.4)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.48	0.68	ดี	
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	17 (4.4)	166 (43.0)	181 (46.9)	22 (5.7)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.46	0.67	ดี	
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	1 (0.3)	113 (29.3)	213 (55.2)	50 (13.0)	9 (2.3)	386 (100.0)	3.12	0.72	ปานกลาง	
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน	63 (16.3)	279 (72.3)	42 (10.9)	2 (0.5)	0 (0.0)	386 (100.0)	4.04	0.54	ดี	
มีมนุษยสัมพันธ์ดี	74 (19.2)	242 (62.7)	69 (17.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	386 (100.0)	4.01	0.62	ดี	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ทัศนคติ	ระดับทัศนคติ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการปฏิบัติงาน
	เหมาะสม		เหมาะสม		ควรปรับปรุง				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้					
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	35 (9.1)	277 (71.8)	68 (17.6)	6 (1.6)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.88	0.56	ดี
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	30 (7.8)	277 (71.8)	75 (19.4)	4 (1.0)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.86	0.54	ดี
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	47 (12.2)	251 (65.0)	74 (19.2)	14 (3.6)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.86	0.66	ดี
ทำงานโดยการยึดหลักความปอดดภัย	41 (10.6)	245 (63.5)	91 (23.6)	9 (2.3)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.82	0.64	ดี
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ	39 (10.1)	243 (63.0)	88 (22.8)	15 (3.9)	1 (0.3)	386 (100.0)	3.79	0.68	ดี
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	26 (6.7)	248 (64.2)	105 (27.2)	7 (1.8)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.76	0.60	ดี
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	19 (4.9)	246 (63.7)	119 (30.8)	2 (0.5)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.73	0.55	ดี

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ทัศนคติ	ระดับทัศนคติ					รวม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ผลการปฏิบัติ งาน
	เหมาะสม		เหมาะสม		ควรปรับปรุง				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้					
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความ ขัดแย้ง	26 (6.7)	210 (54.4)	138 (35.8)	8 (2.1)	4 (1.0)	386 (100.0)	3.72	1.64	ดี
การตรงต่อเวลา	26 (6.7)	242 (62.7)	98 (25.4)	17 (4.4)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.70	0.69	ดี
การมีวินัยในกาทำงาน	14 (3.6)	254 (65.8)	108 (28.0)	7 (1.8)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.70	0.61	ดี
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	29 (7.5)	224 (58.0)	120 (31.1)	13 (3.4)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.70	0.68	ดี
ความกตัญญูต่อองค์กร / บริษัท	35 (9.1)	199 (51.6)	134 (34.7)	18 (4.7)	0 (0.0)	386 (100.0)	3.65	0.71	ดี
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	7 (1.8)	197 (51.0)	174 (45.1)	5 (1.3)	3 (0.8)	386 (100.0)	3.52	0.60	ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอก
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่ต่างเพศกันมีทัศนคติในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานต่างกันในด้านของ 1) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 2) ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 3) สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด 4) การสื่อสาร และ 5) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ในด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่ต่างเพศกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกันในด้าน 1) ความละเอียดรอบคอบและระมัดระวัง 2) การตรงต่อเวลา 3) มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ 4) ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา และ 5) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	10.301	3	0.016*
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	0.832	3	0.842
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	5.948	4	0.203
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	7.566	4	0.109
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	8.247	3	0.041*
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	4.636	3	0.200
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	21.922	3	0.000*
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	9.263	4	0.055
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	14.725	4	0.005*
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	5.809	4	0.214

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	13.884	4	0.008*
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน			
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.211	3	0.360
การมีวินัยในการทำงาน	8.479	4	0.076
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	11.272	4	0.024*
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	6.065	3	0.108
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา			
และเพื่อนร่วมงาน	2.159	3	0.540
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	6.883	3	0.076
การตรงต่อเวลา	9.563	4	0.048*
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	16.670	4	0.002*
ความซื่อสัตย์	0.727	3	0.867
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	14.424	3	0.002*
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.406	3	0.333
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	12.926	5	0.024*
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	4.498	3	0.212
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	5.437	3	0.142
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	0.902	3	0.825

หมายเหตุ * คำนัยสำคัญ (Significance) ที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานนั้น ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่าผู้บริหารที่ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติใน ด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานแตกต่างกัน ในด้าน1) ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ 2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย 4) ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 5) ความคิดสร้างสรรค์ในงาน และ 6) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ในด้านพฤติกรรมการทำงานพบว่าผู้บริหารที่ ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	65.787	9	0.000*
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	29.141	9	0.001*
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	39.160	12	0.000*
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	9.068	12	0.697
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	36.107	9	0.000*
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	41.046	9	0.000*
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	10.920	9	0.281
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	11.068	12	0.523
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	5.621	12	0.934
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	14.659	12	0.216
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	29.815	12	0.003*
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน			
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	1.229	9	0.999
การมีวินัยในการทำงาน	9.516	12	0.658
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	6.033	12	0.914
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	9.609	9	0.383

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 18 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	5.793	9	0.760
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	18.754	9	0.027*
การตรงต่อเวลา	6.913	12	0.863
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	13.529	12	0.332
ความซื่อสัตย์	6.192	9	0.721
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	5.177	9	0.819
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	7.292	9	0.607
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	10.401	15	0.794
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	7.900	9	0.544
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	7.752	9	0.559
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	4.907	9	0.842

หมายเหตุ * คำนัยสำคัญ (Significance) ที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาติบริษัทของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาติบริษัทของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่สัญญาติของบริษัทต่างกันมีทัศนคติในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานแตกต่างกันในด้าน 1) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และ 2) การสื่อสาร ในด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่สัญญาติบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกันในด้าน 1) การมีวินัยในการทำงาน 2) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และ 3) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก และความขัดแย้ง (ตารางที่ 19)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัยของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	67.160	39	0.003*
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	46.191	39	0.199
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	62.390	52	0.153
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	61.444	52	0.174
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	30.162	39	0.844
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	31.458	39	0.799
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	28.977	39	0.880
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	59.711	52	0.216
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	71.279	52	0.039*
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	63.940	52	0.124
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	58.453	52	0.250
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน			
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	45.811	39	0.210
การมีวินัยในการทำงาน	85.242	52	0.002*
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	64.220	52	0.119
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	86.736	39	0.000
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	60.722	39	0.015*
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	28.286	39	0.898
การตรงต่อเวลา	38.436	52	0.919
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	35.168	52	0.964
ความซื่อสัตย์	33.563	39	0.716
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	45.232	39	0.228

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	36.904	39	0.566
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	103.541	65	0.002*
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	42.028	39	0.341
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	43.454	39	0.287
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	39.121	39	0.464

หมายเหตุ * คำนัยสำคัญ (Significance) ที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทรูทริคของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทรูทริคของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่ประเภทรูทริคต่างกันมีทัศนคติในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานต่างกัน ในด้าน 1) ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ 2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ ในด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่ประเภทรูทริคต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันในด้าน 1) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย 2) การมีวินัยในการทำงาน 3) มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และ 4) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก หรือความขัดแย้ง (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างประภทธุรกิจของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมทำงาน

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	68.177	51	0.054
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	74.146	51	0.019*
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	96.293	68	0.014*
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	67.988	68	0.478
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	66.340	51	0.073
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	52.141	51	0.429
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	60.958	51	0.160
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	78.021	68	0.190
การสื่อสาร (รายงานผล/สั่งงาน)	84.791	68	0.082
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	144.919	68	0.000*
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	63.273	68	0.640
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน			
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	110.580	51	0.000*
การมีวินัยในการทำงาน	110.853	68	0.001*
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	77.118	68	0.210
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	73.303	51	0.022*
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	55.573	51	0.307
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	38.753	51	0.896
การตรงต่อเวลา	62.296	68	0.627
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	45.468	68	0.984
ความซื่อสัตย์	35.173	51	0.955
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	43.546	51	0.761

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	43.527	51	0.762
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	124.792	85	0.003*
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	58.083	51	0.231
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	41.192	51	0.835
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	44.319	51	0.734

หมายเหตุ * คำนัยสำคัญ (Significance) ที่ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสาขาการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่สาขาการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานต่างกันในด้าน 1) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) ทำงานรวดเร็วสำเร็จตามเวลาที่กำหนด 3) สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด 4) กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ 5) การสื่อสาร และ 6) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ในด้านพฤติกรรมการทำงาน พบว่าผู้บริหารที่สาขาการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันในด้าน 1) การมีวินัยในการทำงาน 2) มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน 3) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย 5) การตรงต่อเวลา 6) มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ 7) ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา 8) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 9) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง 10) ขยันและตั้งใจทำงาน 11) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ 12) ความภักดีต่อองค์กรหรือบริษัท (ตารางที่ 21)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างสาขาการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	66.380	60	0.267
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	63.837	60	0.343
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	103.752	80	0.038*
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	100.042	80	0.064
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	104.012	60	0.000*
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	69.072	60	0.198
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	100.074	60	0.001*
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	106.444	80	0.026*
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	136.183	80	0.000*
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	98.768	80	0.076
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	145.407	80	0.000*
ด้านพฤติกรรมในการทำงาน			
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	71.522	60	0.147
การมีวินัยในการทำงาน	122.396	80	0.002*
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	94.325	80	0.131
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	100.152	60	0.001*
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	120.174	60	0.000*
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	88.387	60	0.010*
การตรงต่อเวลา	109.013	80	0.017*
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	121.134	80	0.002*
ความซื่อสัตย์	72.538	60	0.129
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	101.825	60	0.001*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร		
	Pearson	Df.	Sig.
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	121.759	60	0.000*
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	213.897	100	0.000*
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	123.002	60	0.000*
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	131.150	60	0.000*
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	103.069	60	0.000*

หมายเหตุ * คำนัยสำคัญ (Significance) ที่ 0.05

การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน 5 อันดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด มีจำนวน 202 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 10.466 รองลงมาคือการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีจำนวน 176 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.119 ลำดับที่สาม คือพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีจำนวน 158 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.187 ลำดับที่สี่ คือความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีจำนวน 115 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.959 ลำดับที่ห้า คือการทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย มีจำนวน 113 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.855 ส่วนพฤติกรรมของพนักงานที่ผู้บริหารพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมาทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดงานบ่อย และความอดทนต่องานที่ยากลำบาก หรือความขัดแย้ง (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แสดงความถี่และร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้าน
ความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจเรียงลำดับ
จากมากไปน้อย

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร	
	ความถี่	ร้อยละ
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	202	10.466
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	176	9.119
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	158	8.187
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	115	5.959
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	113	5.855
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	109	5.648
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	99	5.130
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	97	5.026
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	90	4.663
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	72	3.731
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	71	3.679
การมีวินัยในการทำงาน	66	3.420
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	63	3.264
ความซื่อสัตย์	62	3.212
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	49	2.539
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	47	2.435
การสื่อสาร (รายงานผล /ส่งงาน)	45	2.332
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	44	2.780
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	42	2.176
การตรงต่อเวลา	41	2.124
ความภักดีต่อองค์กร / บริษัท	41	2.124
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	31	1.606

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร	
	ความถี่	ร้อยละ
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย	29	1.503
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	24	1.244
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	22	1.140
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	22	1.140
รวม	1,930	100.000

**การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด**

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน 5 อันดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีจำนวน 160 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.290 รองลงมาคือความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีจำนวน 150 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 7.772 ลำดับที่สาม คือความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ มีจำนวน 134 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.943 ลำดับที่สี่ คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีจำนวน 122 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 6.321 ลำดับที่ห้า คือ ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในการทำงาน มีจำนวน 106 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.492 ส่วนพฤติกรรมของพนักงานที่ผู้บริหารเห็นว่าควรปรับปรุงน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 แสดงความถี่และร้อยละของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีมือในด้าน
ความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุง
มากที่สุดเรียงลำดับจากมากไปน้อย

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร	
	ความถี่	ร้อยละ
การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	160	8.290
ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ	150	7.772
ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ	134	6.943
ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ	122	6.321
ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง	106	5.492
การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)	96	4.974
กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ	95	4.922
การตรงต่อเวลา	91	4.715
ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภ้ย	82	4.249
มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน	81	4.197
ความคิดสร้างสรรค์ในงาน	80	4.145
ความภักดีต่อองค์กร /บริษัท	78	4.041
ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย	77	3.990
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	66	3.420
มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความขัดแย้ง	63	3.264
ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	60	3.109
การมีวินัยในการทำงาน	60	3.109
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	49	2.539
ขยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)	47	2.435
สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด	45	2.332
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่	45	2.332
ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	45	2.332

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 23 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	ทัศนคติของผู้บริหาร	
	ความถี่	ร้อยละ
ความซื่อสัตย์	31	1.606
มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)	26	1.347
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	25	1.295
ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา	16	0.829
รวม	1,930	100.000



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยองสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับหัวหน้างาน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท มีอายุงานในตำแหน่งอยู่ระหว่าง 6 – 15 ปี จำนวนพนักงานที่จบการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอยู่ระหว่าง 1 – 10 คน ซึ่งมีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26 – 30 ปี ทำงานอยู่ในบริษัทของไทยหรือญี่ปุ่น และเป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์หรือยานยนต์อื่น ๆ ที่มีขนาด 201 – 500 คน และมีสาขาการปฏิบัติงานแผนกวิศวกรรม

ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการศึกษา ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ พบว่าทัศนคติของผู้บริหารต่อความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับดี ยกเว้นความสามารถในด้านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยในด้านความรู้ ความสามารถจะเห็นว่าผู้บริหารมีทัศนคติระดับดีกับความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพของพนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด ลำดับต่อมาคือความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ในด้านความรู้ ความสามารถของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีทัศนคติระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ในงาน

ในด้านพฤติกรรมการทำงานพบว่า ทัศนคติของผู้บริหารต่อพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีอยู่ในระดับดีทุก ๆ ปัจจัย เมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยในด้านพฤติกรรมการทำงานของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานมีฝีมือ พบว่าผู้บริหารมีทัศนคติระดับดีต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของพนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ลำดับต่อมาคือความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ในด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีทัศนคติระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในงาน

จากผลการศึกษาที่ได้จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือทั้งในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน และมีเมื่อพิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยสามารถกล่าวได้ว่าผู้บริหารมีทัศนคติระดับดีต่อพนักงานในด้านพฤติกรรมการทำงาน สูงกว่าในด้านความรู้ ความสามารถ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของผู้บริหารที่มีผลกับทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในเขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง ดังต่อไปนี้

เพศของผู้บริหารที่ต่างกันมีผลกับทัศนคติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่แตกต่างกันในด้าน 1) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 2) ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด 3) สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด 4) การสื่อสาร 5) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ 6) ความละเอียดรอบคอบและระมัดระวัง 7) การตรงต่อเวลา 8) มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ 9) ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา 10) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง

ระดับการศึกษาของผู้บริหารที่ต่างกันมีผลกับทัศนคติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่แตกต่างกันในด้าน 1) ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ 2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย 4) ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด 5) ความคิดสร้างสรรค์ในงาน 6) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และ 7) ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย

สัญชาติของบริษัทของผู้บริหารที่ต่างกันมีผลกับทัศนคติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่แตกต่างกันในด้าน 1) ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 2) การสื่อสาร 3) การมีวินัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงาน 4) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ 5) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากและความขัดแย้ง

ประเภทธุรกิจของผู้บริหารที่ต่างกันมีผลกับทัศนคติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีฝีมือที่แตกต่างกันในด้าน 1) ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ 2) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ 4) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย 5) การมีวินัยในการทำงาน 6) มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และ 7) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง

สาขาการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ต่างกันมีผลกับทัศนคติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือที่แตกต่างกันในด้าน 1) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 2) ทำงานรวดเร็วสำเร็จตามเวลาที่กำหนด 3) สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด 4) กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ 5) การสื่อสาร 6) ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ 7) การมีวินัยในการทำงาน 8) มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน 9) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 10) ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย 11) การตรงต่อเวลา 12) มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ 13) ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและผู้บังคับบัญชา 14) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 15) มีความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง 16) ชยัน และตั้งใจทำงาน 17) รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ 18) ความภักดีต่อองค์กรหรือบริษัท

การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน 5 อันดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมาคือการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ลำดับที่สาม คือพนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ลำดับที่สี่ คือความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลำดับที่ห้า คือการทำงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย ส่วนพฤติกรรมของพนักงานที่ผู้บริหารพึงพอใจน้อยที่สุด คือการมาทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดงานบ่อย และความอดทนต่องานที่ยากลำบากหรือความขัดแย้ง

การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีฝีมือที่ผู้บริหารมีความเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงาน 5 อันดับแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รองลงมาคือความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลำดับที่สาม คือความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ ลำดับที่สี่ คือ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ลำดับที่ห้า คือ ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังในการทำงาน ส่วนพฤติกรรมของพนักงานที่ผู้บริหารเห็นว่าควรปรับปรุงน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยองพบว่าพนักงานมีฝีมือมีความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจของผู้บริหาร ยกเว้นความสามารถในด้านภาษาอังกฤษที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ที่ผู้บริหารเห็นว่าควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การศึกษาทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานมีฝีมือยังต้องปรับปรุงและพัฒนาในบางปัจจัยที่เป็นข้อด้อย ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาจะต้องอาศัยทั้งภาครัฐ สถานศึกษา และภาคเอกชนในการร่วมมือกันพัฒนาแรงงานมีฝีมือให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังเป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง อีกทั้งยังสามารถพัฒนาคุณภาพแรงงานให้กับทุก ๆ อุตสาหกรรมของประเทศไปพร้อม ๆ กัน

ภาครัฐบาลและสถานศึกษา

รัฐบาล และสถานศึกษาควรวางนโยบายการพัฒนาการศึกษาที่ส่งเสริมให้นักเรียนและนักศึกษา มีทักษะในด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจในขณะที่ยังศึกษาอยู่ในสถานศึกษา รวมไปถึงการส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน

นักศึกษาให้มีทักษะที่ดีและสามารถนำทักษะนี้มาใช้งานได้จริง ส่วนด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในวิชาชีพ รัฐบาลและสถานศึกษาควรวางนโยบายเร่งส่งเสริม และพัฒนาบุคลากร ครู อาจารย์ให้ มีความรู้ ความสามารถที่ก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อบุคลากร เหล่านี้จะได้มีองค์ความรู้และนำมาพัฒนาให้แก่แก่นักเรียนนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สูงยิ่งขึ้น รวมไปถึงการส่งเสริมกิจกรรม และงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์การศึกษาให้เพียงพอกับ ความต้องการของนักเรียนนักศึกษา ในด้านความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังในการทำงาน สถานศึกษาควรทำการปลูกฝังจิตสำนึกให้นักเรียนนักศึกษามีความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังใน การทำงานตั้งแตอยู่ในสถานศึกษา

ภาคเอกชน

ภาคเอกชน บริษัท สถานประกอบการและโรงงานที่เป็นสถานที่ทำงานของพนักงานมีฝีมือ ควรสนับสนุนกิจกรรมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางด้านการฝึกอบรม การสร้างกิจกรรมสันทนาการหรือ กิจกรรมส่งเสริมทักษะ และการส่งเสริมการศึกษาภายในบริษัท เช่น การสร้างแหล่งความรู้ภายใน บริษัทหรือสร้างห้องสมุดภายในบริษัท เป็นต้น รวมไปถึงการส่งเสริมทักษะในด้านการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า ความเป็นผู้นำกล้าคิดกล้าตัดสินใจ ทักษะภาษาอังกฤษ ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และด้านความละเอียด รอบคอบ และระมัดระวังในการทำงานของพนักงาน ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะ ส่งเสริมให้พนักงานมีฝีมือมีความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ จากแรงงานที่มีคุณภาพจะเกิดประโยชน์แก่บริษัท ซึ่งสามารถสร้างข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับ องค์กร แต่การพัฒนาคุณภาพในด้านความรู้ ความสามารถและพฤติกรรมการทำงานให้แก่พนักงาน บริษัทควรคำนึงถึงการสร้างความภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงานเหล่านี้ควบคู่ไปด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือใน เขตพื้นที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จังหวัดระยอง เป็นการศึกษาโดยภาพรวมของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ ซึ่งรวบรวมผลการศึกษาจากทัศนคติของผู้บริหาร ในหลากหลาย เพศ ระดับการศึกษา สาขาการปฏิบัติงาน ประเภทธุรกิจ และสัญชาติของบริษัท เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความต้องการด้านคุณลักษณะ และคุณภาพแรงงานของพนักงานมี ฝีมือในปัจจุบันต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาจำแนกตามสาขาการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่ออนุญาตเห็นไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทธุรกิจ หรือลักษณะของบริษัท จะทำให้ผลการศึกษาที่ได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานที่มีมือได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2545 . **โครงการศึกษาความพร้อมของไทยในการ
จัดทำเขตการค้าเสรี**. กรุงเทพมหานคร. กระทรวงพาณิชย์:<http://www.dtn.moc.go.th>

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2548 . **ข้อมูลการนิคมอุตสาหกรรมใน
ประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร. กระทรวงอุตสาหกรรม:<http://www.ieat.go.th>

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 . **ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การ
พยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง**. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. กรุงเทพมหานคร.

จังหวัดระยอง. 2548 . **ข้อมูลการบริหารแบบบูรณาการ(CEO)**.จังหวัดระยอง:<http://www.rayong.or.th>

ชกาธิป เกียรติดุริยกุล. 2544 . **การสำรวจทัศนคติของผู้บริหารชาวต่างชาติที่มีต่อช่างเทคนิค
ไทยในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน**. เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ติน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. 2537 . **รายงานการวิจัยภาพในการเรื่อง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน เสนอต่อสำนักงาน ก.พ..
กรุงเทพมหานคร**.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 . **ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรม
อนามัย**. กรุงเทพมหานคร. พีรพัทธนา

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2535 . **จิตวิทยาทัศนคติ**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพมหานคร.

สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ. 2545 . **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของราชการไทย**

เอกสารนี้เป็นเอกสาร ค.ศ. 2000 : **ข้อมูลระดับประเทศ**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.การค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักวิจัย.ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด. 2547 . พลวัตเศรษฐกิจและแนวโน้มอุตสาหกรรม ปี 2548 . กรุงเทพมหานคร. บริษัทเคสดีไทย จำกัด.

สืบศักดิ์ มีชูเวช. 2543 . การนำระบบ Performance Management System (PMS) มาใช้บริหารประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ศึกษากรณี บริษัทคาสเทล (ไทยแลนด์) จำกัด. รายงานผลการวิจัยเสนอภาคีข้าราชการรัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.กรุงเทพมหานคร.

A.J. Dubrin.1985 . Contemporary Applied Management: Behavioral Science Techniques for Managers and Professionals and Ed. Plano.Texas : Business Publication, Inc.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิชาการศึกษาระดับ
เรื่อง

ทัศนคติของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีฝีมือ
(ระดับปริญญาขึ้นไป) ในเขตพื้นที่ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง
ประเทศไทย จังหวัดระยอง

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและใช้ประโยชน์ในการวิจัยนี้เท่านั้น ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาคั้งนี้และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพแรงงานให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่าน

นิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด ผาแดง ตะวันออก
 เอเชีย อีสเทิร์นซีบอร์ด อมตะซิตี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 51-60 ปี มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด สมรส
 หย่าร้าง / แยกกันอยู่ อื่น ๆ (ระบุ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การศึกษา

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส. |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) |

5. สัญชาติของเจ้าของบริษัทหรือผู้ถือหุ้นส่วนรายใหญ่

- | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ไทย | <input type="checkbox"/> อเมริกา | <input type="checkbox"/> แคนาดา |
| <input type="checkbox"/> ญี่ปุ่น | <input type="checkbox"/> จีน | <input type="checkbox"/> อังกฤษ |
| <input type="checkbox"/> ฮองกง | <input type="checkbox"/> ฝรั่งเศส | <input type="checkbox"/> เยอรมัน |
| <input type="checkbox"/> อินเดีย | <input type="checkbox"/> สิงคโปร์ | <input type="checkbox"/> สวีเดน |
| <input type="checkbox"/> ใต้หวัน | <input type="checkbox"/> ออสเตรเลีย | <input type="checkbox"/> สวิตเซอร์แลนด์ |
| <input type="checkbox"/> มาเลเซีย | <input type="checkbox"/> เนเธอร์แลนด์ | <input type="checkbox"/> เบลเยียม |
| <input type="checkbox"/> ลิกเตนสไตน์ | <input type="checkbox"/> นิวซีแลนด์ | <input type="checkbox"/> เบอร์มิวด้า |
| <input type="checkbox"/> เกาหลี | <input type="checkbox"/> อิตาลี | <input type="checkbox"/> ออสเตรีย |
| <input type="checkbox"/> ฟิลิปปินส์ | <input type="checkbox"/> อินโดนีเซีย | <input type="checkbox"/> ไอร์แลนด์ |
| <input type="checkbox"/> เวเนซุเอลา | <input type="checkbox"/> บราซิล | <input type="checkbox"/> ฟินแลนด์ |
| <input type="checkbox"/> กรีก | <input type="checkbox"/> โมนาโก | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ) |

6. ประเภทธุรกิจ (หากมีหลายธุรกิจให้ตอบธุรกิจที่สร้างรายได้ส่วนใหญ่ให้บริษัท)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บีโตร์เคมี | <input type="checkbox"/> ประกอบรถยนต์ |
| <input type="checkbox"/> ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์/ยานยนต์อื่นๆ | <input type="checkbox"/> ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์/เครื่องใช้ไฟฟ้า |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์เคมี/ ก๊าซ | <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์/เม็ดพลาสติก |
| <input type="checkbox"/> ขนส่ง | <input type="checkbox"/> แปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตร |
| <input type="checkbox"/> งานขายและบริการ | <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรมเหล็ก |
| <input type="checkbox"/> พลังงาน | <input type="checkbox"/> ปุ๋ย |
| <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> อาหารสำเร็จรูป/เครื่องปรุงแต่งอาหาร |
| <input type="checkbox"/> เครื่องดื่ม | <input type="checkbox"/> ชิ้นส่วนโลหะ/ผลิตภัณฑ์โลหะ |
| <input type="checkbox"/> คลังสินค้า | <input type="checkbox"/> บรรจุภัณฑ์ |
| <input type="checkbox"/> สี | <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์ยาง/ถุงมือยาง |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์กระดาษ | <input type="checkbox"/> ท่อเหล็ก/พลาสติก |
| <input type="checkbox"/> กระดาษ | <input type="checkbox"/> อาหารสัตว์ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เครื่องแต่งกาย อุปกรณ์การแพทย์
 เฟอร์นิเจอร์ อื่น ๆ (ระบุ).....

7. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการ
 ผู้บริหาร ผู้จัดการโรงงาน
 ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่าย
 ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน
 อื่น ๆ (ระบุ).....

8. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่านในตำแหน่งปัจจุบัน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 20,001- 40,000 บาท
 40,001- 60,000 บาท 60,001- 80,000 บาท
 80,001-100,000 บาท 100,001 บาทขึ้นไป
 อื่น ๆ (ระบุ).....

9. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

- 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี มากกว่า 21 ปี อื่น ๆ (ระบุ).....

10. จำนวนพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่ท่านดูแลรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

- 1-10 คน 11-20 คน 21-30 คน
 31-40 คน มากกว่า 41 คน อื่น ๆ (ระบุ).....

11. อายุของพนักงานที่จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยเฉลี่ย

- 19-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี
 36-40 ปี มากกว่า 41 ปี อื่น ๆ (ระบุ).....

12. ขนาดธุรกิจ/บริษัท/โรงงาน ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ณ ปัจจุบัน (จำนวนพนักงานทั้งหมด)

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 คน 21-50 คน
 51-100 คน 101-200 คน
 201-500 คน 501-1,000 คน
 มากกว่า 1,001 คน อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. สาขางานที่ท่านดูแลรับผิดชอบอยู่โดยตรง

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> วิศวกรรม | <input type="checkbox"/> ฝ่ายผลิต |
| <input type="checkbox"/> บริหารงานบุคคล | <input type="checkbox"/> จัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> การตลาด | <input type="checkbox"/> การเงิน |
| <input type="checkbox"/> ควบคุมคุณภาพ(QC) | <input type="checkbox"/> ประกันคุณภาพ(QA) |
| <input type="checkbox"/> งานบริการ(Service) | <input type="checkbox"/> บัญชี |
| <input type="checkbox"/> การขาย | <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย |
| <input type="checkbox"/> ห้องปฏิบัติการ (Lab.) | <input type="checkbox"/> วิจัยและพัฒนา(R/D) |
| <input type="checkbox"/> กฎหมาย | <input type="checkbox"/> เลขานุการ/ธุรการ |
| <input type="checkbox"/> คลังสินค้า | <input type="checkbox"/> ขนส่ง (Logistics) |
| <input type="checkbox"/> เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) | <input type="checkbox"/> ฝึกอบรม |
| <input type="checkbox"/> ISO | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของท่านในด้านความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานที่จบการศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน

การปฏิบัติงาน	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1.ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน					
1.1 ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ					
1.2 ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ					
1.3 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
1.4 ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย					
1.5 ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
1.6 ความคิดสร้างสรรค์ในงาน					
1.8 กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ					
1.9 การสื่อสาร (รายงานผล/ส่งงาน)					
1.10 ความสามารถในการด้านภาษาอังกฤษ					
1.11 ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ (เช่น คอมพิวเตอร์)					
2. ด้านพฤติกรรมในการทำงาน					
2.1 ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
2.2 การมีวินัยในการทำงาน					
2.3 ความละเอียด รอบคอบและระมัดระวัง					

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
2.4 มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน					
2.5 ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
2.6 ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย					
2.7 การตรงต่อเวลา					
2.8 มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่ขาดงานบ่อย)					
2.9 ความซื่อสัตย์					
2.10 ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา					
2.11 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2.12 มีความอดทนต่องานที่ยากลำบาก/ความ ขัดแย้ง					
2.13 ชยัน และตั้งใจทำงาน (ไม่เกียจงาน)					
2.14 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
2.15 ความภาคภูมิใจต่อองค์กร / บริษัท					

ส่วนที่ 3 คุณสมบัติในด้านความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ ท่านพึงพอใจมากที่สุด

กรุณาเลือกคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดเพียง 5 หัวข้อ (ไม่ต้องเรียงลำดับ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ | <input type="checkbox"/> ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ |
| <input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | <input type="checkbox"/> ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย |
| <input type="checkbox"/> ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด | <input type="checkbox"/> ความคิดสร้างสรรค์ในงาน |
| <input type="checkbox"/> สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด | <input type="checkbox"/> กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ |
| <input type="checkbox"/> การสื่อสาร | <input type="checkbox"/> ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ |
| <input type="checkbox"/> ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ | <input type="checkbox"/> ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย |
| <input type="checkbox"/> การมีวินัยในการทำงาน | <input type="checkbox"/> ความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวัง |
| <input type="checkbox"/> มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน | <input type="checkbox"/> ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา
และเพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> การตรงต่อเวลา |
| <input type="checkbox"/> มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ(ไม่ขาดงานบ่อย) | <input type="checkbox"/> ความซื่อสัตย์ |
| <input type="checkbox"/> ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี |
| <input type="checkbox"/> มีความอดทน | <input type="checkbox"/> ชยัน และตั้งใจทำงาน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความภักดีต่อองค์กร / บริษัท
- อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 4 คุณสมบัติในด้านความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ท่านเห็นว่าควรต้องปรับปรุงหรือพัฒนามากที่สุด

กรุณาเลือกคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดเพียง 5 หัวข้อ (ไม่ต้องเรียงลำดับ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ความรู้ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ | <input type="checkbox"/> ความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ |
| <input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | <input type="checkbox"/> ทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามเป้าหมาย |
| <input type="checkbox"/> ทำงานรวดเร็ว สำเร็จตามเวลาที่กำหนด | <input type="checkbox"/> ความคิดสร้างสรรค์ในงาน |
| <input type="checkbox"/> สามารถเรียนรู้งานใหม่ได้ในเวลาที่กำหนด | <input type="checkbox"/> กระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ เสมอ |
| <input type="checkbox"/> การสื่อสาร | <input type="checkbox"/> ความสามารถในด้านภาษาอังกฤษ |
| <input type="checkbox"/> ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ | <input type="checkbox"/> ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย |
| <input type="checkbox"/> การมีวินัยในการทำงาน | <input type="checkbox"/> ความละเอียดรอบคอบ และมีระเบียบ |
| <input type="checkbox"/> มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน | <input type="checkbox"/> ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> ทำงานโดยการยึดหลักความปลอดภัย | <input type="checkbox"/> การตรงต่อเวลา |
| <input type="checkbox"/> มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ(ไม่ขาดงานบ่อย) | <input type="checkbox"/> ความซื่อสัตย์ |
| <input type="checkbox"/> ปฏิบัติตามกฎระเบียบและผู้บังคับบัญชา | <input type="checkbox"/> มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี |
| <input type="checkbox"/> มีความอดทน | <input type="checkbox"/> ขยัน และตั้งใจทำงาน |
| <input type="checkbox"/> รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น | <input type="checkbox"/> ความภักดีต่อองค์กร / บริษัท |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ- นามสกุล : นางสาวกัญญา หมั่นสิทธิโรจน์
- วันเดือนปีเกิด : 11 กันยายน พ.ศ. 2520
- สถานที่เกิด : จังหวัดลำพูน
- ประวัติการศึกษา : วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเคมี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ปีการศึกษา 2543
- ประวัติการทำงาน : (พ.ศ. 2543 – 2545)
ตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์
บริษัท ไอคิวเอ – นอร์เวส แล็บส์ จำกัด
(พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน)
ตำแหน่งหัวหน้าแผนกตรวจสอบคุณภาพ สาขาระยอง
บริษัท คุริตะ- จีเค เคมีคอล จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้