

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐาน
เปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

COMPARISON OF ENGINEERING EXECUTIVE'S OPINION IN
IMPLEMENT OF BENCHMARKING PROCESS FOR ORGANIZATION
PERFORMANCE IMPROVEMENT ON AUTOMOTIVE
PARTS INDUSTRY IN EASTERN SEABOARD



วพ.
๑๖๖๓๗

เลขหมู่..... ๑๖๖๓๗
เลขทะเบียน..... 110428
วัน,เดือน,ปี..... - 2 พ.ย. 2553

b..... 1225๕2๗0
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2553

KMITL-2010-ED-M-251-066

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**COMPARISON OF ENGINEERING EXECUTIVE'S OPINION IN
IMPLEMENT OF BENCHMARKING PROCESS FOR ORGANIZATION
PERFORMANCE IMPROVEMENT ON AUTOMOTIVE
PARTS INDUSTRY IN EASTERN SEABOARD**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2010

KMITL-2010-ED-M-251-066

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2010

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐาน
 เปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการ
 อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
 Comparison of Engineering Executive's Opinion in Implement of Benchmarking
 Process for Organization Performance Improvement on Automotive Parts Industry
 in Eastern Seaboard

นักศึกษา

นายถาวร ปอจง

รหัสประจำตัว

51064120

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัคริรวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ลายมือชื่อ

ผศ.ดร.มนัส

ไพฑูรย์เจริญลาภ

รศ.ดร.วลัยลักษณ์

อัคริรวงศ์

ผศ.ดร.จิระเสกข์

ตริเมธสุนทร

ดร.ปรียาภรณ์

ตั้งคุณานันต์

ดร.ธีระชินภัทร

รามเดชะ

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 12 พฤษภาคม 2553 เวลา 10.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

สำนักทะเบียนฯ โทร. ๒๕๖-๒๕๖๑๑๑๑
 วันที่ 11/5/53
 ลงชื่อ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้คืนมาขอสงวนสิทธิ์ในการค้า
 และหากมีข้อสงสัยหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่หอสมุดฯ

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

นักศึกษา

นายถาวร ปอจง

รหัสประจำตัว

51064120

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2553

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ และปัจจัยองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคของการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงจำนวน 134 ราย ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ *t-test* วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่สงวนลิขสิทธิ์และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้รู้เห็นแจ้งไปยังกระดานการดำเนินการ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา และขนาดขององค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงาน และการฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐาน เปรียบเทียบต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Comparison of Engineering Executive's Opinion in Implement of Benchmarking Process for Organization Performance Improvement on Automotive Parts Industry in Eastern Seaboard
Student	Mr. Thaworn Porchong
Student ID.	51064120
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2010
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Walailak Atthirawong
Thesis Co Advisor	Assistant Professor Dr. Jirasek Trimetsoontorn

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the opinion of Engineering Executive's on benefit and problem that occurred by using a benchmarking process in automotive parts manufacturer in Eastern Seaboard. 2) to compare the opinion of Engineering Executive's on benefit and problem that occurred by using a benchmarking process in automotive parts manufacturer in Eastern Seaboard were categorized by personal factors including education level, field of degree, working experience, benchmarking training and organization size. 3) to study benefits, problems and obstacle suggestions of Engineering Executive's in implement of benchmarking process for organization improvement. The data were collected by questionnaires from simple random sampling method with 134 persons of Engineering Executive's by mail. The result were analyzed by computer program for statistical analysis were percentage, arithmetic average, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Least-Significant Difference (LSD) as required a statistic significance at level 0.05 and 0.01. The results were as follows:

1) The overall opinion level of Engineering Executive's on benefit of benchmarking process were mostly agreed and the overall opinion level of Engineering executive's on the problem of benchmarking process were mostly agreed .

2) The opinion of Engineering Executive's on benefit and problem of benchmarking process, the different education level, field of degree and organization size have not significantly

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

difference. But, the difference in working experience and benchmarking training have difference with statistical significantly at level of 0.01.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัย เรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขต ภาคตะวันออก ด้วยดีจากท่าน รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีรวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่งที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำ การวิจัย ด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านดังนี้ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญ ติก ผศ.ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ และดร.ธีระ ชินภัทร รามเดชะ ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังนี้ คุณฉวีภรพงค์ พิศรูป คุณวีระพงษ์ เหล่าโพธิ์ วิหารและอาจารย์ณัฐวุฒิ โรจน์นรินทร์ติกุล ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำและตรวจสอบ แก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลในการจัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆจากสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมรุ่น 12 ที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ให้กำลังใจ และขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุน คอยให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดัน ให้แก่ผู้วิจัยมา โดยตลอด

สุดท้ายขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการทุกท่านประจำสาขาศิลปศาสตร์ประยุกต์ ตลอดจน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ถาวร ปออง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	5
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	11
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเรื่องมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking).....	15
2.2.1 ความเป็นมาของแนวคิดในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	15
2.2.2 ความหมายของมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking).....	17
2.2.3 วัตถุประสงค์และสาเหตุของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	18
2.2.4 ขอบเขตของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	21
2.2.5 ประเภทของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	23
2.2.6 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	28
2.2.7 การเตรียมความพร้อมเพื่อเริ่มทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	31
2.2.8 กระบวนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking).....	31
2.2.9 ขั้นตอนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ,(Benchmarking).....	32
2.2.10 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	33
2.2.11 ประโยชน์ของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ.....	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	37
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	37
2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก.....	38
2.4.1 ประวัติความเป็นมาอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	38
2.4.2 ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์.....	39
2.4.3 ประเภทของชิ้นส่วนยานยนต์.....	40
2.4.4 ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก.....	41
2.4.5 ความเป็นเจ้าของ.....	44
2.4.6 ความสามารถในการแข่งขัน.....	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.3 การตรวจคุณภาพเครื่องมือ.....	53
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการในอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก.....	65
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประ โยชน์ที่ ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	68
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดของเห็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิด ขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	74

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดของเห็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพใน องค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การ.....	79
4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การ.....	83
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคจากการนำ มาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ.....	87
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 ผลการวิจัย.....	93
5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการ.....	93
5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ใน องค์การ.....	94
5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ	94
5.2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยบุคคลและปัจจัยองค์การกับระดับความ คิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหา ที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ.....	95
5.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลและปัจจัยองค์การกับระดับ ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และ ปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ.....	95
5.3 อภิปรายผล.....	98
5.3.1 อภิปรายผลความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน เปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายใน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่องค์การกำหนดไว้เพื่อการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้แก้ไขหรือดัดแปลงเนื้อหา การนำ
ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.3.2	อภิปรายผลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	99
5.3.3	อภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	99
5.3.4	อภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	102
5.4	ข้อเสนอแนะ.....	104
5.4.1	ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้.....	104
	ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป.....	104
บรรณานุกรม.....		105
ภาคผนวก.....		119
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....		110
- ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์.....		111
- หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....		113
- หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย.....		117
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....		119
- แบบสอบถาม.....		120
ประวัติผู้เขียน.....		126

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 มูลค่าการส่งออกยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์ตั้งแต่ปี 2539 ถึงปี 2552	4
2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking).....	34
3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	54
3.2 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	57
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก.....	65
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น และลำดับที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	68
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	74
4.4 สรุปค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรในภาพรวม.....	76
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	79
4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	80
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA.....	81
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี <i>t-test</i>	82
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างขนาดองค์กรกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	83
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐาน เปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	84
4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน.....	84
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	85
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความ แตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษากับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA.....	86
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี <i>t-test</i>	86
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างขนาดองค์กรกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA	87
4.17 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended).....	88
4.18 ลำดับที่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม.....	88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ลำดับที่ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม.....	89
4.20 ลำดับที่ อุปสรรคที่ขัดขวางในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม.....	90
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.....	97



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	7
2.1 มาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดการปรับปรุงองค์การแบบก้าวกระโดดก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและ Innovation	21
2.2 มาตรฐานเปรียบเทียบสามารถทำให้ทั้งระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ.....	22
2.3 การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลลัพธ์ได้.....	22
2.4 ขั้นตอนของกระบวนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking Process).....	33
2.5 การแบ่งเขตนิคมอุตสาหกรรมของไทย.....	42
2.6 สถานที่ตั้งบริษัทผู้ประกอบการยานยนต์และผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.....	43



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมมีการแข่งขันสูงทั้งการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกันเองและภายนอกอุตสาหกรรมอีกทั้งยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งปัจจุบันนี้มีการเปิดการแข่งขันเสรีทางการค้า ทำให้คู่แข่งทางการค้าซึ่งมีการแข่งขันมีมากขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ การที่อุตสาหกรรมจะอยู่รอดได้นั้นองค์กรต้องพยายามที่จะสร้างความโดดเด่นในส่วนของผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ในส่วนของผลิตภัณฑ์เองต้องพยายามลดค่าใช้จ่ายที่เป็นส่วนของต้นทุนของผลิตภัณฑ์ ความคาดหวังของลูกค้าที่สูงขึ้นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตลอดจนความรู้สึกรักใคร่ของคนทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป สิ่งสำคัญเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อข้อกำหนดนโยบาย แผนงาน กลยุทธ์ ในการบริหารจัดการองค์กรที่ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่ดีในองค์กรเสมือนเป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างยั่งยืนการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อทุกองค์กร โดยเฉพาะ ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม การเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเกิดจากการค้นคว้าพัฒนา ประกอบกับความต้องการตอบสนองต่อมนุษย์มีมากขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาศักยภาพทั้งในด้าน โครงสร้าง กระบวนการดำเนินงาน การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลอดเวลา รวมทั้งแนวโน้มการพัฒนาสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีและการใช้ความรู้เป็นฐานการพัฒนา ทำให้ต้องเร่งเตรียมพร้อมทั้งการสร้างระบบ กลไก และพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวอย่างรู้เท่าทันได้รวดเร็ว เพื่อคงสถานะการแข่งขันของประเทศและก้าวสู่ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่ได้อย่างเท่าทันได้ต่อไป ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในด้านต่างๆให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

อุตสาหกรรมยานยนต์ไทย กำหนดให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ในเอเชีย สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศโดยมีอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีความแข็งแกร่งแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์เน้นการพัฒนาหลัก 2 เรื่องใหญ่ คือสนับสนุนจุดแข็งให้ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ในเอเชียและสามารถสร้าง มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้ประเทศด้วย กลยุทธ์หลัก 2 ประการประกอบด้วยสร้างสถานะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย

(Competitive Environment Build Up for Thai Automotive Industry) และการเพิ่มขีดความสามารถ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการแข่งขันของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (Competitive Build Up for Thai Automotive Parts Manufacturer) ซึ่งจะมีกลยุทธ์ย่อยของแต่ละกลยุทธ์หลักรวมถึงแผนปฏิบัติการหรือแผนงาน (Action Plan) เพื่อผลสัมฤทธิ์ของแผนแม่บท Detroit of Asia การเป็น Detroit of Asia เมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของอุตสาหกรรมยานยนต์ใน Detroit แห่งรัฐ Michigan สหรัฐอเมริกา เป็นบรรทัดฐานอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในปัจจุบันมีความเป็นศูนย์กลางรวมธุรกิจยานยนต์และเป็นศูนย์กลางทางการตลาดแต่ยังไม่เป็นศูนย์กลางการผลิตที่แท้จริงและมีกิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนา น้อยมากอย่างไรก็ตามไทยไม่จำเป็น ต้องพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ให้มีคุณลักษณะครบถ้วน เช่นเดียวกับDetroit แต่คุณสมบัตินี้สำคัญเหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางที่ดีในการพัฒนา อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยให้ก้าวขึ้นสู่การเป็น “ศูนย์กลางยานยนต์แห่งเอเชีย” ต่อไปโดยมีภาครัฐ สนับสนุนส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีบทบาทนำเพื่อการพัฒนาประเทศชาติในทุกด้านร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจและสังคม (www.oie.go.th/newspaper.2548)

กลยุทธ์การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) เพื่อวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (The Best Practices) จึงเป็นเครื่องมือและเทคนิคหนึ่งในการวางแผนกลยุทธ์และพัฒนาคุณภาพของ องค์กรที่กำลังได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เพราะเทคนิคนี้จะชี้ให้องค์กรเห็นถึงข้อดีของ ตนเอง เมื่อเทียบกับผู้อื่นและกระตุ้นให้องค์กรปรับปรุงเพื่อสร้างวงจรชีวิตขององค์กรขึ้นใหม่ ซึ่ง เป็นการรักษาและเพิ่มพูนความสามารถในการแข่งขันในตลาดต่อไป อันเป็นผลมาจากการรวมตัว ของกลุ่มประเทศในระดับภูมิภาคและรูปแบบการกีดกันทางการค้า เปลี่ยนจากกำแพงภาษีหรือ โควต้าม้าเป็นการกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการแทน คุณภาพจึงกลายมาเป็นมาตรวัดที่ สำคัญในการกำหนดศักยภาพการแข่งขันขององค์กรในปัจจุบัน อีกทั้งแนวคิดการใช้มาตรฐาน เปรียบเทียบเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นเทคนิคที่เอื้อต่อการสร้าง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพราะการใช้มาตรฐานเพื่อให้บุคลากรภายใน องค์กรมีการเรียนรู้ตลอดเวลา และเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าจะเป็นการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ของผู้อื่น โดยการปรับสิ่งที่ได้เรียนรู้นั้นให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมของ องค์กร อันเป็นการพัฒนาคุณภาพได้อย่างเป็นรูปธรรมแนวทางหนึ่งตามผลสำรวจหนึ่งระบุว่า วัตถุประสงค์ 3 ประการหลักขององค์กรส่วนใหญ่ที่ทำมาตรฐานเปรียบเทียบคือ เพื่อเพิ่มคุณภาพ ของสินค้าและบริการ เพื่อลดต้นทุนในการผลิตและเพื่อเพิ่มความเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Vibulsresth & Bennington อ้างใน อลิณี ธนะวัฒน์ สัจจะเสรี.2540 : 82) ด้วยหลักการและเหตุผล ดังกล่าว การพัฒนาองค์กรด้วยการใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ จึงเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรใน รูปแบบใหม่ ที่มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น โดยให้สมาชิกในองค์กร ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้อยู่ในระดับโลก (World Class) ด้วยการ สร้างมาตรฐานการทำงานในทุก ๆ กระบวนการและทุกๆ ขั้นตอนอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้จาก องค์กรที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (The Best Practices) ด้วยความมุ่งมั่นของบุคลากรและการสร้าง ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตสำนึกร่วมกัน องค์การเกิดความมั่นคงและเจริญเติบโตก้าวหน้า สามารถอยู่รอดได้ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการเตรียมตัวที่ดีย่อมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การและสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันรุนแรง และที่สำคัญเป็นการแข่งขันในวงกว้างคือตลาดโลกเนื่องจากโลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งการค้าเสรีที่ใครจะซื้อหาสินค้าจากที่ใดก็ได้ที่คิดว่าดี ราคาถูก และคุ้มค่า การเปรียบเทียบ (Benchmarking) สามารถให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและวัดผลได้แก่องค์การ แต่มันไม่ใช่การแก้ปัญหาในเวลาอันสั้น การศึกษาการเปรียบเทียบที่ดีต้องใช้เวลา แรงงาน เงินและวางแผนและยังเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ดังนั้นสิ่งที่องค์การต้องมีก่อนเริ่มการเปรียบเทียบคือความมุ่งมั่นของผู้นำ ซึ่งฝ่ายบริหารไม่ได้ให้เพียงแค่การสนับสนุนเพียงเล็กน้อยเท่านั้นแต่ต้องแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการเปรียบเทียบ โดยเข้ามามีส่วนร่วม การเปรียบเทียบอาจต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากจากองค์การและมีผลคือเป้าหมายขององค์การด้วย (วุฒิพงษ์ ยศธาสโรดม, 2547: 69)

อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์จัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่รัฐบาลให้การสนับสนุนเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการสนับสนุนอุตสาหกรรมยานยนต์ซึ่งไทยเป็นฐานการผลิตขนาดใหญ่ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศทั้งในส่วนที่ก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องต่างๆ พร้อมทั้งเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถทำรายได้เข้าสู่ประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนนับแสนล้านบาท อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เริ่มมีความสำคัญนับตั้งแต่ปี 2514 จากแนวคิดของรัฐบาลที่ได้ส่งเสริมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขึ้นในประเทศเพื่อทดแทนการนำเข้า โดยนโยบายนี้ก่อให้เกิดการขาดดุลทางการค้าจำนวนมากให้กับประเทศไทยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องมาจากรัฐบาลได้กำหนดให้ผู้ประกอบการยานยนต์ในประเทศต้องมีการใช้ชิ้นส่วนภายในประเทศตามสัดส่วนที่กำหนด และจำนวนสัดส่วนของการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์จะต้องเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในเวลาที่ผ่านมา ก่อนที่จะมีการยกเลิกข้อกำหนดการบังคับใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลกในปี 2543 อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการยกเลิกในการกำหนดสัดส่วนการผลิต รัฐบาลก็ยังให้การส่งเสริมและคุ้มครองผู้ผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ดังกล่าวด้วยการเพิ่มอัตราภาษีนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์แทน อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยจึงเจริญเติบโต จากนโยบายขยายฐานการผลิตของผู้ประกอบการรถยนต์หลายค่าย แต่ในปัจจุบันนี้ยังต้องช่วยกันผลักดันให้อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยมีอัตราการขยายตัวอย่างมาก ทั้งการจำหน่ายภายในประเทศและการส่งออก ไปจำหน่ายยังต่างประเทศซึ่งแสดงในตารางที่ 1.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ตั้งแต่ปี 2539 ถึงปี 2552

ปี พ.ศ.	รถยนต์ (CBU)	เครื่อง ยนต์	ชิ้นส่วน และ อะไหล่	อุปกรณ์ ยึดจับ และ แม่พิมพ์	ชิ้นส่วนสำหรับโรงงาน ประกอบ		อื่นๆ	จำนวนรวม
					ชิ้นส่วน ตัวถัง	ชิ้นส่วนประกอบ		
2539	4,253	801	215	43	373	602	5	6,295
2540	16,226	2,023	505	56	1,037	845	27	20,722
2541	28,125	1,536	722	63	1,347	2,288	25	34,110
2542	50,187	3,731	883	141	1,424	3,678	58	60,105
2543	63,349	7,106	1,245	119	1,556	9,531	336	83,245
2544	83,894	7,481	1,758	141	1,989	11,748	96	107,110
2545	82,474	6,087	1,796	145	2,879	14,196	150	107,729
2546	102,208	5,290	2,182	171	4,220	23,499	588	138,161
2547	149,232	4,316	2,909	797	5,384	36	920	202,079
2548	203,025	7,900	4,100	683	6,462	70,328	1,742	294,243
2549	240,714	8,447	5,026	571	6,677	80,489	729	342,655
2550	325,079	21,757	8,115	652	39,910	72,432	1,356	469,303
2551	351,383	18,029	11,007	2,051	71,493	61,320	957	516,243
2552*	108,319	4,763	6,160	589	4,812	35,735	218	160,598

มูลค่า : ล้านบาท

ที่มา : สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย (2552)

* ข้อมูลปี 2552 ตั้งแต่ มกราคม - เมษายน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงประโยชน์และปัญหาของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานโลก (World Class) ของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยนั้น การศึกษาครั้งนี้ หลักการและแนวคิดของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ ตลอดจนการนำเทคนิคนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าจะมีประโยชน์สำหรับนักพัฒนาองค์กร ผู้บริหาร วิศวกร นักวางแผนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อปรับเข้ากับสถานการณ์ ปัจจุบันที่มีการเอกลัทธิเป็นเอกลักษณ์ที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนูญาติหนาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แข่งกันอย่างมากในธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ซึ่งทุกองค์การต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อความอยู่รอดขององค์การ และเป็นพื้นฐานแนวคิดให้กับผู้ที่สนใจได้ทำการศึกษาต่อไปและเพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป และเพื่อประโยชน์แก่กลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์หรือกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นๆในการนำไปพัฒนาปรับปรุงการทำงานของบุคลากรและพัฒนาองค์การให้ดีขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การ

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์การ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคเพิ่มเติมอื่นๆของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์การที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่วุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะทำการศึกษาดังประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร โดยผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎี ความรู้และผลงานวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร เพื่อนำมาเป็นส่วนประกอบในการศึกษาและสรุปผลการวิจัย

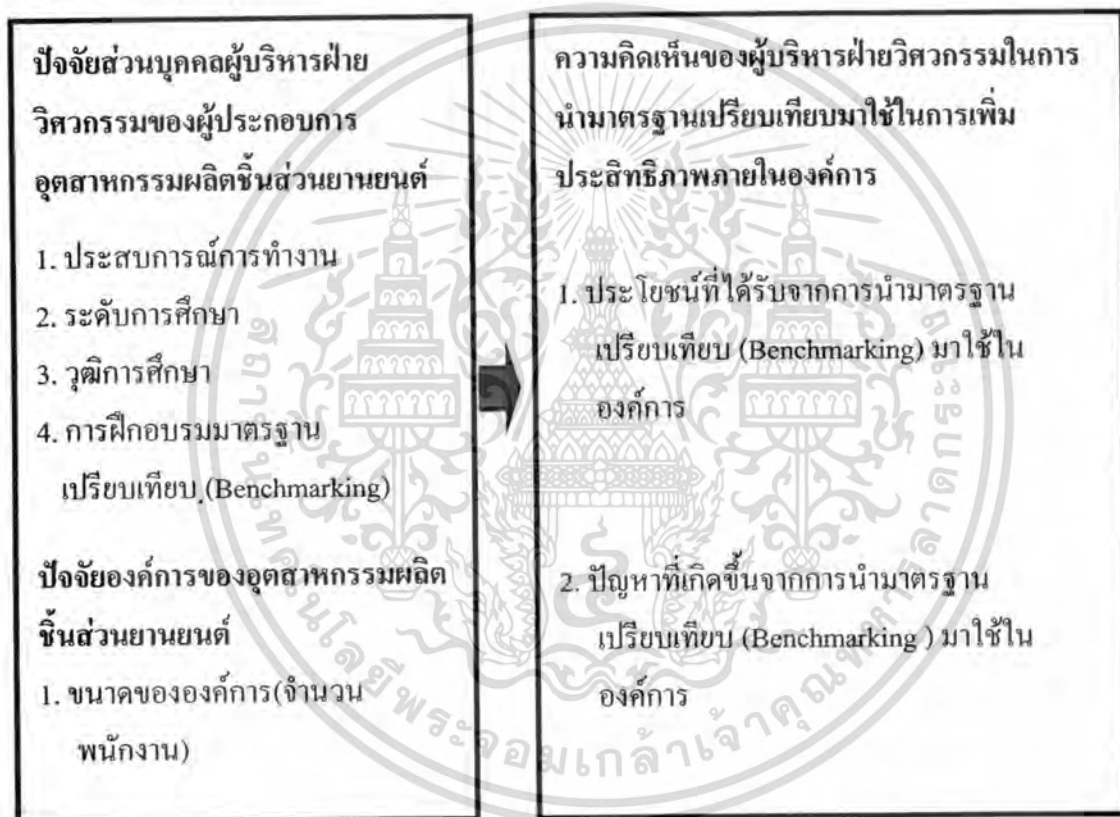
ในการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติหรือความคิดเห็น ส่วนมากผู้วิจัยจะใช้ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา อายุ ซึ่ง ปิยฉัตร พงษ์กระจำง (2542 : 5) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยใช้ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน แผนกงาน เป็นตัวแปรอิสระ พัทธรา เกรียงไกร (2548: 8-9) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรเกี่ยวกับ (1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ (2) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ และ (3) อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้สำหรับองค์กรที่ยังไม่ได้มีมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ โดยจำแนกตาม (1) ประสบการณ์การทำงาน (2) ระดับการศึกษา (3) วุฒิการศึกษา (4) การฝึกอบรม และ (5) ขนาดขององค์กร เป็นตัวแปรอิสระ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากงานวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ และปัจจัยองค์กรได้แก่ขนาดขององค์กร เป็นตัวแปรอิสระ และความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรเป็นตัวแปรตามแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในโรงงานที่สังกัดกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งสิ้นจำนวน 277 คน จากจำนวน 277 โรงงาน (ที่มารายชื่อโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2552. <http://www2.diw.go.th/factory/tumbol.asp>) โรงงานซึ่งเป็นสถานประกอบการเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตั้งอยู่ใน จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) ประสบการณ์การทำงาน
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) วุฒิการศึกษา
- 4) การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

ปัจจัยขององค์การ

- 1) ขนาดขององค์การ (จำนวนพนักงาน)

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์การของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 2 ด้าน

- 1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การ .
- 2) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การ

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ ธันวาคม 2552- กุมภาพันธ์ 2553 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.7.1 **ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรม** หมายถึง บุคคลที่ทำงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม หรือเทียบเท่า หรือตำแหน่งงานอื่นๆ ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบคล้ายกับตำแหน่งดังกล่าว

1.7.2 **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมซึ่งประกอบด้วย

1.7.2.1 **ประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง ความรู้ความชำนาญที่ได้ปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์โดยจำแนกได้ดังนี้ น้อยกว่า 10 ปี 10-15 ปี 15-20 ปี และมากกว่า 20 ปี

1.7.2.2 **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมได้รับโดยจำแนกได้ดังนี้ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

1.7.2.3 **วุฒิการศึกษา** หมายถึง วุฒิกิจการศึกษาที่ได้รับจากระดับการศึกษาสูงสุดโดยจำแนกได้เป็นกลุ่มได้แก่

- เทคโนโลยี หรือ วิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์
- บริหารธุรกิจ หรือ บริหารอุตสาหกรรม
- อื่น ๆ

1.7.2.4 **การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ** หมายถึง การศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) โดยจำแนกได้ดังนี้

- เคยผ่านการฝึกอบรมเรื่องการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเรื่องการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

1.7.3 **ปัจจัยองค์กร** ประกอบด้วย ขนาดขององค์กรซึ่งจำแนกของอุตสาหกรรมโดยเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด คือ การจ้างงาน โดยจำแนกได้ดังนี้ (Khamanarong, 2000 : 35)

- อุตสาหกรรมขนาดย่อม หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน
- อุตสาหกรรมขนาดกลาง หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงาน 51-200 คน
- อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานเกิน 200 คนขึ้นไป

1.7.4 **มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)** หมายถึง วิธีการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการ และวิธีปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ

1.7.5 **ความคิดเห็น** ในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรหมายถึง การแสดงความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในอุตสาหกรรมกลุ่มผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.5.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ หมายถึง ประโยชน์ที่เกิดจากความสำเร็จในการปฏิบัติจากการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

1.7.5.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ คือ สิ่งที่เป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในการปฏิบัติจากการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

1.7.6 ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและค้นคว้า ทฤษฎี ความรู้ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

กฤษณ์ มหาวิรุฬห์ (2531: 38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึkstต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกได้ง่ายโดยการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่นด้านความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

ปทานุกรมสังคมวิทยา ราชบัณฑิตยสถาน (2532 : 246) กล่าวว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง

1.ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2.ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3.คำแถลงที่ขอรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539 : 78) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางวาจาของ เจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของ บุคคลนั้น

Good (1973: 339) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็น เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

สุทธิพงศ์ แสงมณี (2524 :11) สรุปความคิดเห็นว่าเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดแสดงออกโดยอาศัยสถานภาพ ความเชื่อ พื้นความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม เดิม ของบุคคล นั้นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นบุคคลอื่นอาจจะ ไม่เห็นด้วยก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2526 : 80-81) กล่าวว่า ความคิดเห็นว่ามีหลายระดับคืออย่างผิวเผินและ อย่างลึกซึ้งซึ่งสำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ นั้น เป็นความคิดเห็นที่ลึกซึ้ง และติดตัวอยู่เป็น เวลานานเป็นความคิดเห็นทั่วไปไม่เฉพาะอย่างและมีประจำตัวของทุกคนสำหรับความคิดเห็นที่ ไม่ลึกซึ้งเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างมีอยู่เป็นระยะเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion ซึ่งเป็นความ คิดเห็นประเภทหนึ่ง ที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐาน ที่เพียงพอต่อการพิสูจน์มีความรู้สึก แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นได้ง่ายและสลาย ได้เร็ว

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 25) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่า คือ การแสดงออกซึ่ง วิจารณ์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความคิดเห็นมี ลักษณะที่แคบกว่าทัศนคติ ในขณะที่ทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงสภาพความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ แต่ความคิดเห็นจะอธิบายเหตุผลเฉพาะ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 34) ได้ให้นิยามที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความ คิดเห็นกับทัศนคติที่คล้ายคลึงกันว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของความคิดที่มีต่อเรื่องใดเรื่อง หนึ่งความคิดเห็นจึงเป็นสิ่งที่อธิบายเหตุผล ส่วนทัศนคติเป็นสิ่งที่แสดงสภาพของความรู้สึก

Shaw and Wright (1967 : 320) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจ จากการประเมินค่า หรือทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและความคิดเห็นย่อม ได้รับ อิทธิพลมาจากทัศนคติ

Webster (1988 : 950) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บน พื้นฐานของความรู้อันแท้จริงแต่ตั้งอยู่บนความรู้สึกในใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะพิจารณา ตัดสินใจเพื่อการประเมินคุณค่าของสิ่งนั้นๆ สรุปความคิดเห็นคือการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือ ความเชื่อตามทัศนะของแต่ละบุคคล โดยมีอารมณ์ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็น พื้นฐานการแสดงออก ความคิดเห็นอาจจะไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นๆ ก็ได้และ อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือตามสภาพแห่งกาลเวลา

จากการให้ความหมายของความคิดเห็นจากหลายๆ ท่าน ผู้วิจัยสรุปความหมายของ ความ คิดเห็นได้ว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจา ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือการเขียนทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

2.1.2 ความสำคัญของความคิดเห็น

สัตยา กระแสร์ชล (2538 : 9) กล่าวว่า การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกรู้สึกของบุคคลกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูดการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

Best (อ้างใน สัตยา 2538 : 9) กล่าวว่า การศึกษาความคิดเห็นนั้น ส่วนมากใช้วิธีการแบบการวิจัยตลาดคือ การซักถาม การสอบถาม การบันทึก และการรวบรวมไว้เป็นข้อมูล วิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกถึงความคิดเห็นคือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นออกมาในลักษณะเช่นใดและได้ทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้หรือในการวางแผนนโยบายใดๆ ก็ตามความคิดเห็นที่วัดออกมาได้ทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในการที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

2.1.3 ประเภทของความคิดเห็น

สัตยา กระแสร์ชล (2538 : 9-10) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประการด้วยกัน คือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุดเป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความเห็นต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

2.1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันไปตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ได้มีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นไว้ดังนี้

โสภกา ชูพิกุลชัย (2543 :14 -15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลไว้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคม หรือการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการรับข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใด ก็ต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่มีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่ของสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนที่ได้รับทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล

2.1.3 วิธีการวัดความคิดเห็น

วิชช วงภิรมย์รักษ์ (2548 : 46 - 47) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะพฤติกรรมของแต่ละบุคคลการวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่นๆ มีวิธีวัดความคิดเห็นดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวละครหุ่นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็น หรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมาแต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้ ผู้ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การให้เล่าความรู้สึก เป็นการวัด โดยให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531 : 84) ได้เขียนในเอกสารการบรรยายของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องการวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็นมีอยู่หลายวิธีที่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สตัน (Thurston Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาตร แล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Squal-Appearing Interval)

2. วิธีกัตต์แมน (Guttman Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น ในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติ สูง ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงอันดับสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบ S Scale (Semaantic Diffirent Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติ หรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว ชัย-พ่าย เป็นต้น

4. วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ที่ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบ หรือไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบ หรือ ไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน 5 4 3 2 1 หรือ +2 +1 0 -1 -2 ตามลำดับ

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (BENCHMARKING)

มาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้เพื่อการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งย่อเมเคยได้ยื่นชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนี้

2.2.1 ความเป็นมาของแนวคิดในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

พสุ เศษรินทร์ (2540 : 19-21) ได้กล่าวว่ามาตรฐานเปรียบเทียบมีมาตั้งแต่ต้นปี 1980 และในช่วงต้นปี 1990 แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศตะวันตกกว่ามีส่วนสนับสนุนให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น ทั้งนี้เพราะในช่วงต้นปี 1974 สหรัฐอเมริกาได้สูญเสียอุตสาหกรรมด้านอิเล็กทรอนิกส์ให้กับญี่ปุ่น แต่อุตสาหกรรมสำคัญด้านการประกอบรถยนต์ยังคงมีเสถียรภาพ ประกอบกับเกิดวิกฤตการณ์ด้านน้ำมันเกิดขึ้นทั่วโลก สหรัฐอเมริกาจึงดำเนินมาตรการรถยนต์ในรูปแบบเดียวกับญี่ปุ่น คือเน้นขนาดให้เล็กลงและประหยัดน้ำมันขึ้น เมื่อวิกฤตด้านน้ำมันยุติลงชาวสหรัฐอเมริกาซื้อรถยนต์จากญี่ปุ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะสินค้าของญี่ปุ่นมีการคำนวณว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพและคุณภาพมากกว่าสหรัฐอเมริกา จากเหตุการณ์นี้สหรัฐอเมริกาจึงเริ่มหันมาเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ที่ว่าอุตสาหกรรมในประเทศกำลังเคลื่อนย้ายไปสู่ประเทศญี่ปุ่นมากขึ้นและเริ่มทบทวนบทบาทการบริหารองค์การของตนเอง

การบริหารจัดการด้านคุณภาพตามแนวคิดของ Deming, Juran, Ishikawa, and Taguchi, Ohno และนักคิดท่านอื่น ๆ ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติและกระบวนการทางด้านคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เป็นผลให้อุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่นมีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสูง เป็นผู้นำอุตสาหกรรมระดับโลกที่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศและมีกระบวนการที่สามารถส่งเสริมศักยภาพการแข่งขัน ทำให้องค์การไปสู่มาตรฐานระดับโลกและมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ อันเป็นจุดเริ่มต้นของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

เมื่อปี 1977 ที่แล้วมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นการเปรียบเทียบอุตสาหกรรมของสหรัฐอเมริกากับญี่ปุ่น แต่ในปัจจุบันเป็นการเปรียบเทียบขององค์กรที่มีผลดำเนินการเป็นเลิศในระดับโลก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลกำไรด้วยการส่งเสริมกระบวนการนี้อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเป็นเส้นทางลัดที่ทำให้้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยการเรียนรู้ในสิ่งที่้องค์การอื่นทำและนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของตน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งการจะทำความเข้าใจว่าเพราะเหตุใดมาตรฐานเปรียบเทียบจึงประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายนั้น จะต้องย้อนกลับไปทำความเข้าใจถึงที่มาที่ไปของการวางแผนกลยุทธ์เสียก่อน โดยที่การวางแผนกลยุทธ์เริ่มจากการวางแผนระยะยาว ซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าโดยมีพื้นฐานมาจากการพยากรณ์ทางด้านสถิติ ต่อมาการวางแผนกลยุทธ์ได้มีการแตกขยายออกมาอีกมากมาย โดยจะพิจารณาภาพรวมขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น อะไรคือจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัดขององค์กร พิจารณาความสามารถในการแข่งขัน การเข้าสู่ตลาดใหม่ ๆ ความน่าสนใจของอุตสาหกรรมหรือตลาดต่าง ๆ และองค์กรควรจะแข่งขันกับผู้ใดหรือควรจะหลีกเลี่ยงใคร แต่การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์เหล่านี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้ที่จัดทำกลยุทธ์มักจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ซึ่งไม่สามารถเข้าใจการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการอย่างแท้จริง ดังนั้นจึงได้เกิดแนวคิดการทำมาตรฐานเปรียบเทียบขึ้น ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่ทดแทนการจัดการเชิงกลยุทธ์แต่เป็นสิ่งที่ช่วยเสริมการจัดการและการวางแผนทางกลยุทธ์ให้มีความสมบูรณ์และเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง การทำมาตรฐานเปรียบเทียบสามารถใช้พิจารณาถึงวิธีและกระบวนการในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และไม่ได้จำกัดตนเองอยู่เฉพาะการวิเคราะห์คู่แข่งเท่านั้น แต่สามารถที่จะเปรียบเทียบได้กับองค์กรทุกแห่งที่มีกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนี้ผู้ที่ทำการเปรียบเทียบ คือ ผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการจริง ซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก โดยการทำมาตรฐานเปรียบเทียบสามารถช่วยให้้องค์การ

ตอบคำถามที่สำคัญ 3 ประการเพื่อนำไปสู่การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ หนึ่งไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- (1) ในปัจจุบันองค์กรของเราอยู่ ณ จุดไหน (Where are we now)
- (2) องค์กรของเราต้องการมุ่งไปสู่จุดไหน (Where do we want to get to)
- (3) ด้วยวิธีการใดที่เราสามารถไปถึงจุดนั้น (How do we get there)

2.2.2 ความหมายของมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

พระศกดิ์ วรสุนทรโรสถ (2542 : 253) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของบริษัทหรือองค์กรอันหนึ่งอันใดที่จะพิจารณาวิเคราะห์ตนเอง ว่ามีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร มีสภาพใดบ้างที่จะสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิมได้ และทำการวิจัยเปรียบเทียบกับบริษัทที่ดีที่สุดอาจเป็นบริษัทในประเภทเดียวกัน หรือบริษัทพวกกลุ่มอุตสาหกรรม แล้วนำความรู้ที่ได้มาจัดวางแผนการปรับปรุงองค์กรของเราให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น

เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม (2547 : 254) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติจากผู้อื่น ซึ่งเป็นการกระทำอย่างเปิดเผยเป็นระบบ และมีจุดประสงค์ไม่ใช่เพียงการลอกเลียนแบบ แต่เป็นการนำวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ให้เหมาะสมกับตัวเอง ทั้งนี้วิธีการเทียบเคียง ไม่จำเป็นต้องทำเฉพาะกับคู่แข่งเท่านั้น เราสามารถที่จะทำกับใครก็ได้ที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเราต้องการที่จะเรียนรู้จากเขา บางคนอาจเข้าใจว่า วิธีการเทียบเคียงเน้นเฉพาะที่การเปรียบเทียบตัววัดแต่อันที่จริงแล้ว การเปรียบเทียบตัววัดเป็นเพียงส่วนเดียวของการทำวิธีการเทียบเคียง เท่านั้น วิธีการเทียบเคียงที่แท้จริงนั้นคือการศึกษาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดจากผู้อื่น แล้วนำวิธีการปฏิบัตินั้นมาใช้ปรับปรุงตนเอง

พานิช เทลาศิริรัตน์ (2545 : 6) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการเปรียบเทียบ และการวัดอย่างต่อเนื่องระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งปรัชญา นโยบาย การปฏิบัติ และวิธีการเพื่อที่องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรมในการปรับปรุงองค์กรของตนเองจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การนำวิธีการเทียบเคียง มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ หมายถึง การยอมรับวิธีการเทียบเคียง และนำความรู้ที่ได้มาศึกษาเปรียบเทียบเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เหมือนกันกับคู่แข่ง โดยการสร้างความแตกต่างจากสินค้าประเภทเดียวกัน

บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 9-10) คำว่า Benchmark เป็นคำที่มีใช้อยู่ทั่ว ๆ ไปในหลายวงการ แต่ความหมายของ Benchmark ที่เราต้องให้ความสนใจคือความหมายที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงองค์กร ตามคำราของการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) คำว่า Benchmark หมายถึง Best-in-Class คือผู้ที่เก่งที่สุดหรือดีที่สุดในระดับโลก ซึ่งผู้ที่ดีที่สุดหรือเก่งที่สุดนี้คือต้นแบบที่ผู้อื่นจะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง ยกตัวอย่าง เช่น ถ้าต้องการเป็นแชมป์ว่ายน้ำกรรเชียง 100 เมตรชายระดับโลก สิ่งที่ต้องทราบคือตอนนี้สถิติการแข่งขันว่ายน้ำระดับโลกเป็นเท่าไร สมมติว่าสถิติโลกเท่ากับ 53.60 วินาที ดังนั้น Benchmark ของเราตอนนี้ ก็คือคู่แข่งผู้ที่ทำได้ 53.60 วินาทีนั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Benchmark เป็นสิ่งที่ไม่อยู่กับที่ตลอดเวลา สามารถขยับขึ้นไปได้เรื่อย ๆ ขึ้นอยู่กับว่ามีผู้ที่มาล้มแชมป์แล้วหรือยัง เช่น วันนี้สถิติที่ดีที่สุดของการว่ายน้ำกระเซียง 100 เมตรชายระดับโลกยังเท่ากับ 53.60 วินาที พรุ่งนี้อาจมีคนที่ทำได้ดีกว่านี้ก็ได้ ซึ่ง Benchmark ก็จะเปลี่ยนไป ดังนั้นทำให้อาจจะต้องมีการวัดเปรียบเทียบอยู่ตลอดเวลา

มีผู้ให้คำนิยามว่า Benchmarking มากมายหลายคำจำกัดความซึ่งรวมความทั้งหมดแล้วพอจะสรุปออกมาได้ว่า

“ Benchmarking คือวิธีการวัดและเปรียบเทียบ ผลผลิตกันซ์ บริการและวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่าเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ” หรืออีกนัยหนึ่งคือเป็นกระบวนการของการวัดหรือการค้นหา Benchmark เพื่อนำไปสู่การได้มาซึ่งวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ที่จะนำกลับมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเอง ผลที่ได้รับจากการทำ Benchmarking คือทำให้รู้ว่าใครที่เป็นผู้ปฏิบัติได้ดีที่สุดและเขามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

ความหมายวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice)

บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 11) American Productivity & Quality Center (APQC) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า Best Practice ไว้ว่า คือการปฏิบัติทั้งหลายที่สามารถก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศ ซึ่งรวมความแล้วพอจะสรุปได้ว่า

“Best Practice คือวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรืออาจกล่าวได้ว่า คือ การปฏิบัติที่นำให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ”

การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ก็เพื่อที่จะค้นหาผู้ที่ปฏิบัติได้ดีที่สุด หรือ Best Practice นั้นเอง

2.3.3 วัตถุประสงค์และสาเหตุของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

พสุ เศรษฐรินทร์ (2540: 19) กล่าวว่า การทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จรวมทั้งทำให้วัตถุประสงค์ของการแข่งขันบรรลุผลสำเร็จอีกด้วย ดังนั้นการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจึงเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพและมีประสิทธิภาพอย่างมากในการใช้เหตุผลที่เหมาะสมตลอดจนสามารถปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้เหมาะสมอีกด้วย แต่การทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่ใช่วิธีการที่จะทดแทนด้วยวิธีการทางด้านคุณภาพอื่น ๆ ได้ทั้งหมดหรือกระบวนการบริหาร องค์กรยังคงต้องตัดสินใจว่าจะบริการตลาดในส่วนไหนได้บ้าง และทำการสืบคว้าจุดเด่นของการบริการตลาดในจุดนี้สามารถทำให้เกิดข้อได้เปรียบต่อการแข่งขันเพิ่มขึ้นได้อย่างไร การทำมาตรฐานเปรียบเทียบจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยเหลือหรือพัฒนาองค์กรให้มีจุดแข็งมากยิ่งขึ้นและลดจุดอ่อนต่าง ๆ ให้น้อยลงนั่นเอง การทำมาตรฐานเปรียบเทียบจึงเป็นเรื่องของเวลาและต้นทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปเผยแพร่ภายนอก

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพราะจะมีการลอกเลียนแบบและการปรับปรุงกระบวนการทำงานมากกว่าการลงทุนทำขึ้นเองทั้งหมด ทำให้เวลาและต้นทุนสามารถประหยัดลงได้ หุ้นส่วน (Partner) ของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะจัดให้มีตัวแบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งจะเป็นจุดที่จะลดการวางแผน การทดสอบและการทำแบบจำลอง

สำหรับงานตามหน้าที่ที่สำคัญจะเป็นภารกิจขององค์กรที่จะต้องสร้างนวัตกรรมอย่างค่อเนื่อง โดยพิจารณารากฐานจากของเดิมที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ การทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะเพิ่มพูนนวัตกรรมใหม่ ๆ โดยผู้ปฏิบัติจะเป็นผู้พิจารณาสภาพแวดล้อมจากภายนอก และใช้ข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป เทคโนโลยีจึงมีประโยชน์ต่อการมุ่งไปสู่จุดเริ่มแรกที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น

สาเหตุสำคัญที่ทำให้การทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นที่นิยมได้แก่ (พสุ เดชะรินทร์, 2540 : 20)

1. เป็นวิธีการดำเนินที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มพูนความสามารถการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งเนื่องจากผู้บริหารสามารถเลืกรวิธีแบบเก่า ๆ ในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานอันได้แก่ การลองผิดลองถูกโดยสามารถใช้กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้อื่นได้ใช้จนประสบผลสำเร็จและนำเอาวิธีการหรือกระบวนการเหล่านี้มาประยุกต์ให้เข้ากับองค์กรของตนเอง

2. ช่วยให้การเพิ่มพูนความสามารถของกิจการ โดยวิธีต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันเวลาได้กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อสภาพการแข่งขันในด้านต่างๆของกิจการ จึงพยายามที่จะทำสิ่งต่างๆ ภายในเวลาที่รวดเร็วยิ่งขึ้นการเรียนรู้จากความสำเร็จของผู้อื่นสามารถร่นระยะเวลาในการเรียนรู้ที่องค์กรจะต้องเผชิญเมื่อเทียบกับการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งส่งผลให้การปรับปรุงและการเพิ่มพูนความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของกิจการเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาของ American Productivity & Quality Center's International Benchmarking Clearinghouse ในปี 1995 พบว่า การทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลตอบแทนมากมาย องค์กรมากกว่า 30 แห่งรายงานถึงผลตอบแทนเฉลี่ยที่ได้รับภายในปีแรกจากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบถึง \$76 ล้าน ในขณะที่บริษัทที่มีประสบการณ์ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบมาก่อนจะได้รับผลตอบแทนเฉลี่ยถึง \$189 ล้าน จากการศึกษาที่ยังได้บ่งชี้อีกว่า สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้การทำมาตรฐานเปรียบเทียบประสบผลสำเร็จนั้น ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้มีการเสาะหาและประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กร

จึงกล่าวได้ว่ามาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือในเชิงรุก (Proactive) เพื่อให้องค์กรตระหนักถึงวิธีการปฏิบัติ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ คือ การช่วยในเรื่องกระบวนการคิดในลักษณะ "Out of the Box"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

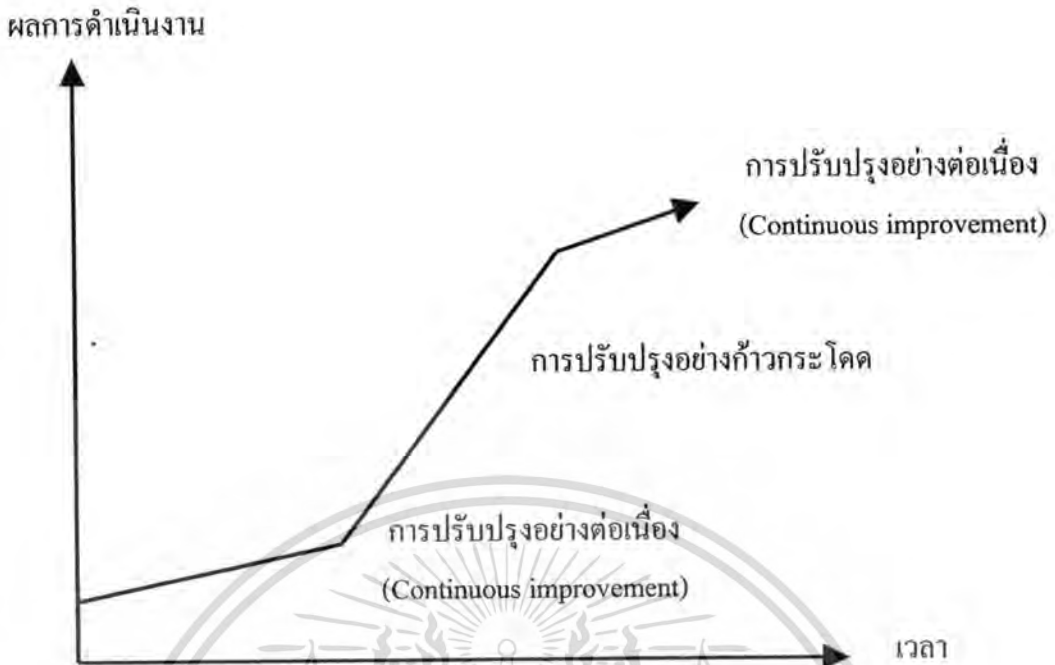
บุญดี บุญญาภิ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 4-5) กล่าวว่ามากกว่า 65% ของบริษัทชั้นนำของอเมริกาใช้มาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือปรับปรุงองค์การและจากผลการสำรวจพบว่าในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาองค์การธุรกิจต่าง ๆ มีการทำมาตรฐานเปรียบเทียบมากขึ้นทุกปี ซึ่งนั่นย่อมเป็นสิ่งที่รับประกันถึงควมมีประสิทธิภาพของการใช้เครื่องมือนี้อย่างแพร่หลายสืบเนื่องมาจากสาเหตุที่สำคัญคือ

1. สภาพการแข่งขันของธุรกิจที่รุนแรงขึ้นขอบเขตของการแข่งขันขยายตัวขึ้นจากระดับประเทศสู่ระดับโลกที่เราเรียกว่า Global Competition ซึ่งธุรกิจเองมีความตระหนักถึงสิ่งนี้จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด การปรับปรุงตนเองเพื่อรักษาระดับความสามารถของตนเองจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้

2. รางวัลคุณภาพ ช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีรางวัลทางการจัดการเกิดขึ้นมากมาย เช่น Malcolm Balding national Quality Award, European Quality Award รางวัลคุณภาพต่าง ๆ เหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรมีความสนใจในเรื่องการแข่งขันเพื่อปรับปรุงด้านการจัดการมากขึ้น นอกจากนี้อีกแรงจูงใจที่ทำให้มาตรฐานเปรียบเทียบแพร่หลายมากขึ้นคือ หลักเกณฑ์ของการได้รับรางวัล Malcolm Balding national Quality Award นั้นกำหนดให้ผู้เข้ารับรางวัลจะต้องมีการดำเนินการทำมาตรฐานเปรียบเทียบอย่างเป็นกิจจะลักษณะ ซึ่งหลักเกณฑ์นี้ถือเป็นการสนับสนุนให้เกิดการทำมาตรฐานเปรียบเทียบและเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างกว้างขวาง

3. มาตรฐานเปรียบเทียบทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด มาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุงองค์การอย่างก้าวกระโดดให้ผลที่รวดเร็ว ซึ่งแตกต่างจากเครื่องมือปรับปรุงองค์การอื่น ๆ จากรูปข้างล่างจะเห็นได้ว่าการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นการปรับปรุงอย่างค่อยเป็นค่อยไป ในขณะที่การทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะเป็นการปรับปรุงที่ก่อให้เกิดการประดิษฐ์คิดค้นใหม่ๆ ในองค์กรหรือที่เรียกว่า Innovation ซึ่งทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลายันสั้น การทำมาตรฐานเปรียบเทียบควบคู่ไปด้วยทำให้้องค์การสามารถตามความเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอกได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ดังแสดงในภาพที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

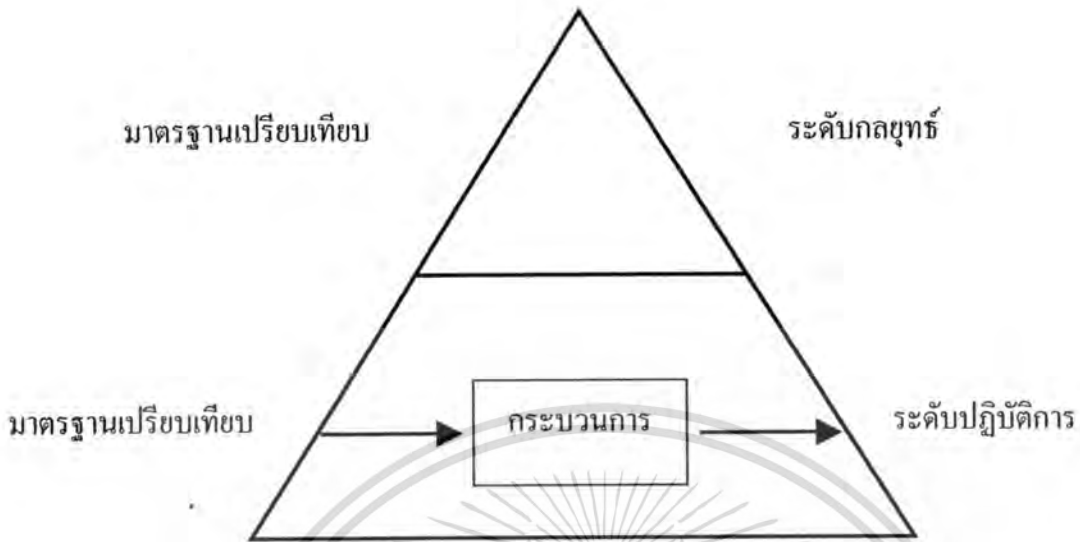


ภาพที่ 2.1 มาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดการปรับปรุงองค์การแบบก้าวกระโดดก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและ Innovation
ที่มา : บุญดี บุญญาภิกิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 5)

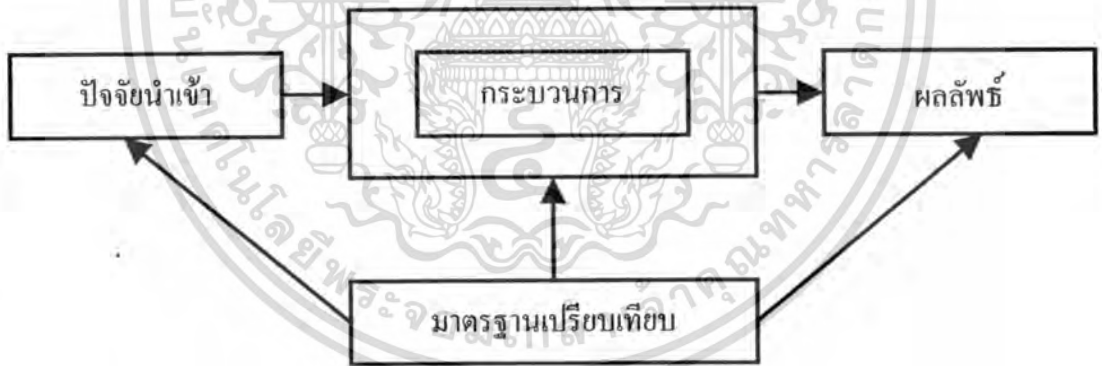
2.2.4 ขอบเขตการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

บุญดี บุญญาภิกิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545:13) กล่าวว่า การทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การทำที่กระบวนการใดกระบวนการหนึ่งหรือระดับหนึ่งเท่านั้น มาตรฐานเปรียบเทียบสามารถนำไปใช้ได้ทั่วทุกที่ในองค์กรทั้งระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ หรือการทำมาตรฐานเปรียบเทียบกระบวนการโดยเปรียบเทียบที่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) หรือผลลัพธ์ (Result) ของกระบวนการ ซึ่งสามารถทำมาตรฐานเปรียบเทียบได้ทุกเรื่องทุกที่แล้วแต่ว่าจะนำไปใช้ในเรื่องใด อาจทำมาตรฐานเปรียบเทียบระบบ 5 ส. ขององค์กรเรา กับองค์กรอื่น หรืออาจจะทำมาตรฐานเปรียบเทียบขั้นตอนการรับส่งสินค้าหรือกระบวนการจ่ายเงิน หรือกระบวนการฝึกอบรม ทุกขั้นตอน ทุกงาน ซึ่งสามารถที่จะทำมาตรฐานเปรียบเทียบได้ทั้งหมด ดังแสดงในภาพที่ 2.2 และภาพที่ 2.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 มาตรฐานเปรียบเทียบสามารถทำให้ทั้งระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ
ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 13)



ภาพที่ 2.3 การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์
ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 13)

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ขอบเขตการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่ได้หมายถึงการเลียนแบบ หรือเปรียบเทียบกับคู่แข่งเท่านั้นแต่จะรวมถึงระบบการบริหารที่เป็นกระบวนการที่แบ่งออกเป็นหลายระดับ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวิธีการนี้สามารถนำมาบูรณาการกับระบบการบริหารงานในกระบวนการทางธุรกิจได้อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.5 ประเภทของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

พสุ เดชะรินทร์ (2540 : 22-25) และอลินี ธนะวัฒน์สังจะเสรี (2540 : 85-87) ได้มีความพยายามที่จะแบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบออกเป็นประเภทตามลักษณะต่าง ๆ มากมาย แต่โดยสรุปแล้วสามารถที่จะแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยใช้เกณฑ์ที่สำคัญสองประการ ได้แก่ แบ่งตามลักษณะของการเปรียบเทียบและแบ่งตามกิจกรรมที่จะทำการเปรียบเทียบ โดยการแบ่งตามลักษณะของการเปรียบเทียบสามารถแบ่งได้ดังนี้

2.2.5.1 แบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบออกตามลักษณะที่ทำ

2.2.5.2 แบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบออกตามประเภทของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.2.5.1 แบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบตามลักษณะที่ทำ

1. Competition Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกับองค์กรที่เป็นคู่แข่งกัน โดยตรง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปรียบเทียบกับองค์กรที่อยู่ในตลาดหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน ที่มีสินค้าหรือบริการหรือกระบวนการในการทำงานที่แข่งขันกัน โดยตรง ข้อดีของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้คือทำให้องค์กรสามารถพิจารณาได้ว่าองค์กรของตนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งแล้วเป็นอย่างไร และเป็นาง่ายในการวัดและเปรียบเทียบเนื่องจากสามารถวัดและเปรียบเทียบ ได้อย่างชัดเจน อีกทั้งยังมีปัจจัยหลายอย่างเหมือนกัน ทำให้ง่ายต่อการระบุเทียบและสามารถปรับไปใช้ได้ง่าย สำหรับข้อเสีย ได้แก่ เป็นการยากที่จะหาข้อมูลที่ต้องการ โดยเฉพาะข้อมูลในรายละเอียด อันอาจทำให้มีการละเมิดจริยธรรม การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้เป็นลักษณะที่มีความยากลำบากที่สุดในการทำ เนื่องจากองค์กรเป้าหมายมักจะไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่ให้ความสนใจต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นขั้นตอนที่เสียเวลามากที่สุดในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบมักจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากองค์กรเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์กรเป้าหมายเป็นคู่แข่งด้วยแล้ว ซึ่งก็เป็นปกติที่คู่แข่งมักจะไม่ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ถึงแม้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากคู่แข่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก แต่ก็ไม่ใช่ว่าจะไม่สามารถทำได้เสียเลย จะเห็นได้ว่ากรณีของ Xerox เองก็ได้มีการทำ Competitive Benchmarking จากผู้ผลิตเครื่องถ่ายเอกสารของญี่ปุ่นจนประสบความสำเร็จ

2. Cooperative Benchmarking เป็นการทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่นิยมปฏิบัติกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้้องค์การที่ต้องการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะติดต่อกับองค์กรเป้าหมาย ซึ่งมักจะเป็นองค์กรที่เป็นที่หนึ่งในแต่ละอุตสาหกรรม และขอความร่วมมือในการแบ่งปันความรู้กับทีมของคนเข้าไปทำมาตรฐานเปรียบเทียบ องค์กรเป้าหมายจะไม่ใช้องค์การที่เป็นคู่แข่งกันโดยตรง จึงมักจะไม่เกิดปัญหาในเรื่องของการรักษาความลับ การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้เป็นการเปรียบเทียบด้านต่าง ๆ ของธุรกิจกับองค์กรที่มีการปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ ดีที่สุด โดยไม่จำกัดขอบเขตประเภทอุตสาหกรรมและใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลขององค์กรนั้น ๆ มาสร้างกระบวนการหรือวิธีการให้มีผลงานได้เท่าเทียมกัน องค์กรที่ได้ชื่อว่าวิธีปฏิบัติเป็นเลิศอาจเป็นองค์กรในระดับโลก (World Class) ระดับชาติ (National Class) องค์กรของต่างประเทศ (Foreign Organizations) หรือองค์กรในประเทศ (Domestic Organizations) ก็ได้ทำให้ความรู้และทักษะต่าง ๆ มักจะมีการถ่ายทอดอยู่เพียงด้านเดียว นั่นคือ องค์กรเป้าหมายไปยังองค์กรที่ต้องการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ในบางครั้งองค์กรเป้าหมายก็ควรได้รับผลตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ บ้าง

3. Collaborative Benchmarking เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นที่นิยมกันในปัจจุบัน ตามลักษณะนี้องค์กรหลายแห่งได้ทำความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ในกิจกรรมหรือกระบวนการด้านต่าง ๆ โดยมีความคาดหวังว่าจะเกิดการเรียนรู้ระหว่างกันเกิดขึ้น เพื่อนำไปพัฒนาและเพิ่มพูนความสามารถในการดำเนินงาน เช่น ได้มีการร่วมกลุ่มระหว่างบริษัทต่าง ๆ ทำการศึกษาการนำข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าไปใช้ โดยศึกษาจากบริษัทที่เป็นผู้นำทางด้านนี้ โดยมีบริษัทขนาดใหญ่ที่ร่วมโครงการ ได้แก่ AT&T, IBM-Rochester, Motorola, Solectron, Zytex, MBNA ในบางกรณีอาจมีองค์กรอีกแห่งหนึ่งซึ่งคอยเป็นผู้รวบรวมและแจกจ่ายข้อมูลระหว่างองค์กรสมาชิก เช่น American Productivity and Quality Center (APQC) ซึ่งทำหน้าที่เป็น Clearinghouse ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้กับสมาชิกของตน ในบางครั้งความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจะเรียกว่าเป็นการทำมาตรฐานเปรียบเทียบแต่โดยเนื้อแท้แล้วเป็นเพียงการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านตัวเลขเท่านั้น ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อคำถามที่ว่า ทำไม หรือ ทำอย่างไร ซึ่งการศึกษาในลักษณะนี้จะไม่ใช่การทำมาตรฐานเปรียบเทียบตามความหมายที่กำหนดไว้

4. Internal Benchmarking เป็นการทำ Collaborative Benchmarking วิธีหนึ่งแต่แทนที่จะทำกับองค์กรภายนอก จะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรมากกว่า วิธีการนี้มักเป็นที่นิยมขององค์กรขนาดใหญ่ โดยองค์กรขนาดใหญ่เหล่านั้นจะศึกษาถึงกระบวนการหรือกิจกรรมชั้นยอดที่ได้มีการทำกันอยู่แล้วภายในองค์กรเอง เนื่องจากองค์กรขนาดใหญ่จะมีหน่วยงานหลายแห่งที่มีกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายกัน การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการกระจายข้อมูลหรือความรู้เหล่านั้นไปยังกลุ่มหรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร โดยปกติแล้วองค์กรขนาดใหญ่จะทำ Internal Benchmarking เป็นขั้นตอนแรกก่อนที่จะออกไปทำการเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายนอก เนื่องจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการด้วยกัน เช่น เป็นการหาประสบการณ์และความรู้ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้กับองค์กรที่จะทำ เนื่องจากจะได้รับความร่วมมือจากบุคคลภายในมากกว่าภายนอก เป็นการเสริมสร้างความรู้ก่อนที่จะออกไปข้างนอก ซึ่งความรู้ที่ได้นี้อาจจะนำไปแลกเปลี่ยนกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้เป็นวิธีการที่ประหยัดและง่ายที่สุดข้อ
ได้เปรียบที่สำคัญของการทำ Internal Benchmarking ได้แก่

1. เป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้ข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ ร่วมกันและเป็นการกระตุ้น
ให้เกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2. ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรหรือความรู้ต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
โดยมีการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดความรู้หรือกระบวนการต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน
องค์กร

3. ทำให้ได้ทดสอบและทดลองทำก่อนที่จะไปดำเนินการภายนอกองค์กร

สำหรับข้อเสียที่สำคัญได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ระบบการทำงานอาจไม่แตกต่างกัน ทำให้ยากที่จะหาความแตกต่างและขอบเขตของการเรียนรู้จำกัดอยู่ภายในองค์กร ทำให้เกิดมุมมอง
เฉพาะเพียงแต่ภายในองค์กรเท่านั้น ละเลยความสำคัญขององค์กรอื่นว่าอาจจะมีงานที่
ดีกว่า

2.2.5.2 แบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบออกตามประเภทของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบทั้ง 4 ประการเบื้องต้นจะแบ่งตามลักษณะที่ทำ
แต่มีการแบ่งการทำมาตรฐานเปรียบเทียบออกตามประเภทของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่

1. **Process Benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ทำให้
ให้เกิดผลลัพธ์ออกมา โดยที่กระบวนการแต่ละอย่างมักจะประกอบไปด้วยวิธีการหรือขั้นตอน
หลายอย่าง เป้าหมายสุดท้ายของการทำ Process Benchmarking อยู่ที่การเพิ่มคุณภาพหรือปริมาณ
ของผลผลิตที่ได้ เนื่องจากการพัฒนากระบวนการในการทำงานย่อมนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ซึ่งการ
ทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้จึงเป็นการเปรียบเทียบระดับจุลภาคหรือระดับกระบวนการ
คือ การเปรียบเทียบที่กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และลดต้นทุน เช่น
กรณี Just-in-Time (JIT) หรือระบบ Kanban ในการบริหารคลังสินค้าของญี่ปุ่น เป็นต้น

Process Benchmarking เน้นที่กระบวนการในการทำงานและระบบในการดำเนินงาน
เช่น ระบบหรือขั้นตอนการร้องเรียนของลูกค้า ระบบการจัดเก็บเงิน ระบบการสรรหาและคัดเลือก
มาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้จะพยายามที่จะเสาะหากระบวนการในการดำเนินงานที่ดีที่สุด
จากองค์กรประเภทต่าง ๆ ที่มีลักษณะในการดำเนินงานที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ประโยชน์ที่
เห็นได้ชัดเจนคือ Process Benchmarking ย่อมนำไปสู่ผลตอบแทนหรือกำไรขาดทุนที่ดีขึ้น
เนื่องจากองค์กรมีการพัฒนาในกระบวนการที่สำคัญหรือกระบวนการหลัก ย่อมเป็นการนำไปสู่
การพัฒนาในการดำเนินงาน ซึ่งนำไปสู่ผลิตภาพที่สูงขึ้น หรือต้นทุนที่ลดลง

2. **Result Benchmarking** เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์(Outcome)ในการดำเนินงาน
ตั้งแต่ 1 ประการขึ้นไปกับดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ได้มีการจัดทำไว้ล่วงหน้าแล้ว ดัชนี
หรือเครื่องชี้วัดผลลัพธ์ต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่มาตรฐานในการวัดทั่วไป (วัตถุประสงค์หรือ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมาย) แต่เป็นเครื่องวัดที่องค์การใช้วัดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ ไม่ได้หมายความว่าความมีประสิทธิภาพของกระบวนการภายในจะไม่มีมีความสำคัญ บทความทางวิชาการด้านคุณภาพต่าง ๆ กล่าวว่ากระบวนการในการทำงานที่ดีจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี การทำมาตรฐานเปรียบเทียบโดยพิจารณาผลลัพธ์นี้ ย่อมสามารถช่วยบ่งชี้กระบวนการในการทำงานที่ควรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง

Result Benchmarking เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการบ่งบอกถึงความแตกต่าง หรือ ช่องว่างในผลการดำเนินงานที่องค์การต่าง ๆ สามารถที่จะพัฒนาได้อีกต่อไป เนื่องจาก Result Benchmarking เป็นเพียงเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น การสำรวจตรวจสอบกระบวนการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ออกมาจะสามารถช่วยบริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. Performance Benchmarking เป็นการประเมินสถานภาพทางการแข่งขันโดยพิจารณาหรือเปรียบเทียบในด้านของสินค้าหรือบริการ ซึ่งจะครอบคลุมในเรื่องของราคา คุณภาพ การใช้งานและลักษณะของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็ว หรือความเชื่อถือทนทาน รวมทั้งคุณสมบัติอื่น ๆ การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้สามารถทำได้โดยไม่ให้องค์การเป้าหมายรู้ตัว เช่น การทำ Reverse Engineering หรือการเปรียบเทียบระหว่างสินค้าและบริการ โดยตรง หรือการวิเคราะห์ทางด้านสถิติที่สำคัญ อุตสาหกรรมจำพวกรถยนต์ คอมพิวเตอร์ การเงิน หรือเครื่องถ่ายเอกสาร มักจะใช้วิธีการนี้เป็นหลักในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

4. Strategic Benchmarking การเปรียบเทียบระดับมหภาคหรือระดับกลยุทธ์ คือการเปรียบเทียบความสามารถขององค์การ (Core Competency) เป้าหมาย (Objective) ขององค์การ รวมทั้งกลยุทธ์ด้านการตลาด (Diversification) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) เพื่อให้้องค์การสามารถตัดสินใจปรับเปลี่ยนทิศทางให้สอดคล้องกับสภาพการใช้ เช่น กรณีบริษัทเอ็นอีซี ปรับธุรกิจให้เป็นด้านคอมพิวเตอร์และ โทรคมนาคม เป็นต้น

Strategic Benchmarking จึงเป็นการสำรวจตรวจสอบวิธีการในการแข่งขันขององค์การต่าง ๆ การทำ Strategic Benchmarking มักจะไม่เน้นหรือให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมมากนัก แต่จะให้ความสนใจกับกลยุทธ์ที่องค์การใช้ เพื่อศึกษาถึงกลยุทธ์ที่ดีที่สุดที่องค์การอื่นนำไปใช้และประสบความสำเร็จในการแข่งขัน บริษัทต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่นมักนิยมใช้การทำมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้และมักชอบที่จะมองหาองค์การที่ดีหรือมีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศจากนั้นจึงเข้าไปเยี่ยมชมหรือศึกษาของค์การเหล่านั้น โดยมีความสนใจต่อสิ่งซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำให้บริษัทเหล่านั้นประสบความสำเร็จ ในขณะที่บริษัทในอเมริกามักนิยมเริ่มที่การหากิจกรรมหรือกระบวนการที่จะทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อน การดำเนินงานมาตรฐานเปรียบเทียบในลักษณะนี้จะเป็นการมองเห็นถึงผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาว และผลตอบแทนที่จะได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มักจะเป็น ไปอย่างเชื่องช้า องค์การที่ให้ความสำคัญต่อผลตอบแทนในระยะสั้นจึงมักใช้วิธี Process Benchmarking มากกว่า

5. Best Practice Standards or Benchmark เป็นรูปแบบหนึ่งของการกำหนดมาตรฐาน (Standards) ซึ่งสามารถกำหนดให้ใช้เป้าหมายในการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่แท้จริงโดยปกติ การทำมาตรฐานเปรียบเทียบมักจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำ ระดับเฉลี่ย และระดับดีที่สุด (Best Practice Standards) ระดับต่ำที่สุด (Minimum Standards) ได้แก่ ระดับที่การดำเนินงานหรือการบริการในระดับนั้นสามารถบรรลุถึงได้ตลอดเวลา (Achievable) ระดับเฉลี่ย (Average Standards) หมายถึงระดับที่ผู้ใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่งจะได้รับบริการที่เหนือระดับมาตรฐาน ในขณะที่อีกครึ่งหนึ่งจะได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ในขณะที่ระดับที่ดีที่สุด (Best practice Standards) จะเป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานดำเนินงานให้ได้ระดับที่สูงกว่า หรือให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่าปกติ

6. มิติต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นการทำมาตรฐานเปรียบเทียบเฉพาะบางแง่มุมดังนี้

6.1 แผนงาน (Functional Benchmarking) คือ การเปรียบเทียบในระดับแผนงานหลักขององค์การ เช่น แผนงานการตลาด แผนงานการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

6.2 องค์การ (Organization Benchmarking) คือ การเปรียบเทียบโครงสร้างขององค์การเพื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับภาวะการณ์

6.3 สินค้าหรือบริการ (Product or Service Benchmarking) เช่น การที่บริษัทญี่ปุ่นผลิตสินค้า โดยดูแบบสินค้าที่บริษัทในประเทศอื่นผลิต และพัฒนาเป็นสินค้าใหม่คล้ายคลึงกับสินค้าต้นตำรับ (Me-too Approach)

ไม่ว่าวิธีการจำแนกประเภทของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะเป็นอย่างไร แต่มีข้อสังเกตว่าการทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นการมองจากมุมมองภายนอก (External Focus) กล่าวคือ ผู้เปรียบเทียบจะต้องระลึกไว้เสมอว่า การทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะต้องให้สิ่งที่ดีขึ้นและรักษาสิ่งที่ดีให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเรียนรู้ตามแนวทางขององค์การที่มีต่อการเรียนรู้พึงกระทำ

บุญดี บุญญกิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 18-19) ให้ความเห็นว่า การทำมาตรฐานเปรียบเทียบเลือกทำได้ 2 แนวทาง คือ

1. วิธีการเทียบเคียงแบบกลุ่ม โดยเข้าไปรวมกลุ่มกับองค์การอื่นที่มีความต้องการทำวิธียมาตรฐานเปรียบเทียบเหมือนกันอาจมีบุคคลหรือองค์การที่สามเป็นผู้ประสานงานและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นการสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดี สามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ต้องพึงเสียด้านมากในกลุ่ม ว่าต้องการวิธีการเทียบเคียงในเรื่องไหน แบบไหน และมีจำกัดด้านเวลาที่ใช้ดำเนินการ

2. วิธีการทำมาตรฐานเปรียบเทียบแบบเดี่ยว คือ การทำโดยองค์การเดียว มีการกำหนดหัวข้อที่ต้องการตามที่วางแผนไว้ สามารถเลือกหัวข้อที่มีความสนใจทำวิธีการเทียบเคียง และ

นอกจากนี้เอกสารที่ส่งไปส่วนใหญ่มักเป็นการใช้แบบฟอร์มที่ตายตัวไม่มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควบคุมระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด สามารถเลือกคู่เปรียบเทียบได้หากองค์การที่ขอเปรียบเทียบมีความประสงค์แลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางนี้มีข้อเสียคือ ใช้ระยะเวลานานกว่าแนวทางที่ 1

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งประเภทการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking) สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของความต้องการตามแต่ลักษณะของงาน ทั้งนี้ต้องเป็นงานในประเภทเดียวกันหรือมีลักษณะงานที่เหมือนกัน จึงจะทำมาตรฐานเปรียบเทียบได้ โดยจะมีแนวทางในการดำเนินการ 2 แนวทางคือทั้งแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

2.2.6 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบได้แก่ (พสุ เดชะรินทร์. 2540 : 25-27)

1. การให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เนื่องจากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบนั้นจะเกิดผลกระทบต่อปัจจัยต่าง ๆ มากมาย เช่น การทำงาน การจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ หรือการให้ลำดับความสำคัญแก่สิ่งต่างๆ ในทางปฏิบัติแล้วการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจะเกิดผลกระทบต่อทุกฝ่ายที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Stakeholders) เช่น ลูกค้า ผู้บริหาร พนักงาน เนื่องจากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่เป็นเพียงแต่การวิเคราะห์ตัวเลขเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการวิเคราะห์เบื้องหลังความแตกต่างในการดำเนินงาน และเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจว่ากระบวนการทำงานในปัจจุบันหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่

2. การทำความเข้าใจต่อองค์การของตนเอง ในกรณีเปรียบเทียบกระบวนการในการทำงาน ถ้าตัวองค์กรเองยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่ดีต่อกระบวนการในการทำงานภายในองค์กรเอง ก็จะเป็นการยากในการระบุถึงสาเหตุของความแตกต่างในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานจึงควรมีความเข้าใจถึงกระบวนการในการทำงานในปัจจุบันขององค์กร เพื่อให้การทำมาตรฐานเปรียบเทียบเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งในการทำความเข้าใจในกระบวนการทำงานนี้้องค์การต่างๆ มักจะอาศัยการทำ Process Mapping หรือ การสร้างแผนภาพขึ้นมาเพื่อแสดงถึงกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งอธิบายถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ด้วย

3. การเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ เนื่องจากประโยชน์ประการหนึ่งของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ คือ การเพิ่มคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ดังนั้นในการเลือกกระบวนการที่จะทำการเปรียบเทียบ จึงควรเลือกกระบวนการที่มีความสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งลูกค้าหรือผู้ใช้บริการรวมถึงทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กรเองควรมีเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากสินค้าและบริการนั้นๆ เพื่อจะได้ทราบว่าการทำมาตรฐานเปรียบเทียบประสบความสำเร็จหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การใช้เครื่องมือในการวัดที่มีความเหมาะสม ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ การเลือกดัชนีหรือเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานที่ความเหมาะสม ความสำเร็จของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบขึ้นอยู่กับคุณภาพของเครื่องที่ใช้วัดและเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบการดำเนินงาน ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะมีความสำคัญมากขึ้นเมื่อองค์การทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอก เครื่องมือหรือปัจจัยในการวัดที่ไม่มีความเหมาะสมอาจทำให้การดำเนินงานขององค์กรนั้นมีประสิทธิภาพลดลงได้ เช่น การไปรษณีย์ของออสเตรเลียได้หาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของการแยกจดหมาย (Mail Sorting) และได้เลือกใช้เกณฑ์จำนวนจดหมายที่แยกต่อวัน ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและสามารถวัดได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม การวัดการดำเนินงานนี้เป็นวิธีที่ก่อให้เกิดข้อเสียต่อจดหมายที่ได้ทำการแยกไว้เรียบร้อยแล้ว เพราะจะถูกนำมาแยกใหม่อีกครั้งเพื่อเพิ่มจำนวนของจดหมายที่แยกต่อวัน ทำให้การส่งมอบจดหมายเป็นไปได้ช้าลง ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนเครื่องมือในการวัดใหม่ ซึ่งในปัจจุบันได้ใช้เปอร์เซ็นต์ของจดหมายที่สามารถส่งมอบให้กับผู้รับได้ตามเวลาที่กำหนด สิ่งหนึ่งที่พึงระลึกไว้เสมอคือการประเมินผลองค์กรหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำนั้น ไม่สามารถใช้เครื่องมือในการวัดเพียงชนิดเดียวได้ จะต้องใช้เครื่องมือหลายประการเพื่อให้สามารถครอบคลุมการดำเนินงานขององค์กรทั้งหมด ซึ่งในประเด็นนี้จะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องมือในการวัดแต่ละชนิดด้วย

5. การเลือกบริษัทที่จะทำการเปรียบเทียบหรือการเลือกองค์กรเป้าหมาย การเลือกองค์กรที่จะมาทำการเปรียบเทียบด้วยเป็นสิ่งซึ่งมีความสำคัญมากการเลือกสรรนี้จะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับรูปแบบและผลลัพธ์ที่วัดเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยส่วนใหญ่องค์กรมักจะเลือกองค์กรที่มีรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกัน และจะต้องพิจารณาว่าองค์กรนั้นจะต้องมีกระบวนการในการทำงานและผลการดำเนินงานที่ดีกว่าองค์กรของตนเอง แต่ถ้าในกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทำงาน โดยทั่ว ๆ ไป เช่น ระบบบัญชี หรือ กระบวนการการขนส่งสินค้า องค์กรหรือหน่วยงานที่อยู่นอกเหนือธุรกิจหรืออุตสาหกรรมเดียวกัน สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ เช่น บริษัทผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนยานยนต์สามารถปรับปรุงการจัดส่งสินค้าได้โดยดูจากบริษัทผลิตคอมพิวเตอร์ หรือ โรงพยาบาลสามารถพัฒนากระบวนการในการรับรองคนไข้โดยดูจากโรงแรมชั้นนำ นอกจากนี้ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่จะต้องพิจารณาในการเลือกองค์กรที่จะทำการเปรียบเทียบด้วย หน่วยงานหรือองค์กรของรัฐบางแห่งไม่สามารถพิจารณาเปรียบเทียบได้กับองค์กรเอกชนเสมอไป เนื่องจากลักษณะของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ข้อมูลเปรียบเทียบ (Comparative Information) ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ก็เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการคัดเลือกองค์กรที่จะมาทำการเปรียบเทียบ หน่วยงานราชการจะเกิดข้อเสียเปรียบในแง่ของการขาดข้อมูลที่เพียงพอที่จะทำการคัดเลือกองค์กรขึ้นมาทำการเปรียบเทียบ เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐมักจะไม่ค่อยเป็นที่แพร่หลายให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สร้างสรรค์วัฒนธรรมในการทำงานแบบใหม่ ๆ เนื่องจากถ้าองค์กรใดริเริ่มที่จะทำมาตรฐานเปรียบเทียบแล้ว วัฒนธรรมขององค์กรนั้นจะต้องให้การสนับสนุนให้ตัวองค์กรและตัวพนักงานชอบที่จะทำการศึกษาและเปรียบเทียบตนเองกับองค์กรอื่นๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะนี้มักจะหาได้ยากในหมู่องค์กรของราชการ ซึ่งมักจะมีความลังเลที่จะทำการเปรียบเทียบกับหน่วยงานเอกชน (เนื่องจากมีความแตกต่างของวัตถุประสงค์และรูปแบบในการดำเนินงาน) หรือในบางกรณีก็อาจจะมีความกังวลว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานเอกชนแล้วจะแสดงให้เห็นประสิทธิภาพที่ด้อยกว่า ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วหน่วยงานภาครัฐสามารถทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับหน่วยงานเอกชนได้ในลักษณะของงานต่างๆ ไปและคล้ายคลึงกัน เช่น งานด้านการบริหารงานบุคคล งานด้านการบริหารการเงิน

สิ่งหนึ่งที่จะต้องระมัดระวังในการเปรียบเทียบกับองค์กรภายนอก คือ จะต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้นั้นจะไม่นำไปใช้ในการกล่าวหาหรือตอกย้ำถึงข้อด้อยของบางหน่วยงาน ในบางครั้งข้อมูลการทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่ไม่เป็นที่เปิดเผยอาจจะเป็นแรงจูงใจในความแตกต่างที่เกิดขึ้นมากกว่า และถ้าข้อมูลที่ได้จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างมีหลักการแล้ว ก็ย่อมที่จะให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น

7. ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต่าง ๆ โดยผู้บริหารจะต้องให้การสนับสนุนในการสร้างความเข้าใจและการสร้างความตระหนักในความสำคัญของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้กับพนักงานในองค์กร นอกจากนี้ผู้บริหารต้องแสดงถึงความผูกพันและเชื่อมั่นในแนวคิดเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยสนับสนุนผู้บริหารระดับล่างและพนักงานต่างๆ ไปในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารขององค์กรจะต้อง

7.1 แสดงถึงการสนับสนุนต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบและยอมรับในสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ต้นทุนที่อาจจะมีผลต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ การตัดสินใจต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะต้องทำ

7.2 รวมเอาการทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้เข้าไปอยู่ในแผนขององค์กร ซึ่งรวมทั้งกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องทำ

7.3 สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

7.4 จัดตั้งทีมผู้บริหารขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการริเริ่มและดูแลการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

7.5 พยายามสนับสนุนให้เกิดความตระหนักถึงความสำเร็จในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบทั่วทั้งองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.6 เพื่อให้การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ เป็นที่ยอมรับของพนักงานระดับต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลตอบแทนในอันที่จะดึงดูดใจให้พนักงาน ใช้และปฏิบัติตามมาตรฐานเปรียบเทียบ

2.2.7 การเตรียมความพร้อมเพื่อเริ่มทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 22-24) ได้ศึกษาขั้นตอนสำหรับ องค์การหรือหน่วยงานที่ต้องการเริ่มทำมาตรฐานเปรียบเทียบควรมีการสำรวจความพร้อมด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นจริงจังของผู้บริหารระดับสูง มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการติดตามผล และช่วยแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่อย่างเกิดขึ้น
2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนในเรื่องทรัพยากรด้านปัจจัย ทั้งเงิน คน และเวลาในการดำเนินกิจกรรม ทีมงานจะทำมาตรฐานเปรียบเทียบต้องเสียสละเวลา และสร้างทีมที่ดี
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบระดับสูง เพื่อสนับสนุนและดูแลความคืบหน้าของผลการทำงาน
4. การให้การฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. การเลือกวิธีการ (เดี่ยวหรือกลุ่ม)
6. ความพร้อมของทีมงาน
7. เข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
8. การประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ เพื่อให้มีการรับรู้ข่าวสารและความเคลื่อนไหวในองค์การให้ความรู้และเข้าใจถึงความสำคัญและประโยชน์ต่อองค์การให้พนักงานระดับต่างๆ ทราบ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเตรียมพร้อมในด้านต่างๆ วิธีการทำมาตรฐานเปรียบเทียบมีความเห็นว่า เป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการไทย สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติได้ทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเป้าหมายของการพัฒนาขีดความสามารถในการผลิตสินค้า บริการให้สามารถส่งออกไปจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น เมื่อพื้นฐานของบริษัที่มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นจะสามารถส่งผลให้ขีดความสามารถระดับประเทศเพิ่มสูงขึ้น

2.2.8 กระบวนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

พีระศักดิ์ วรรณทร โรสธ (2542 : 253) อธิบายกระบวนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบว่า การเป็นผู้นำที่แข่งขันได้ในระดับนานาชาติ จำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ วิจัยถึงสถานภาพของตนเอง และของผู้ที่ดีที่สุด ในยุทธจักร แล้วกลับมาหาวิธีให้บริษัทหรือองค์การก้าวขึ้นสู่แนวหน้าให้ดีที่สุด กระบวนการต้องเริ่มต้นจากตนเองสู่ภายนอก คือ

1. ต้องหาจุดอ่อนขององค์การที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
2. ในแต่ละจุดที่สำคัญ พยายามวิจัหาบริษัทหรือองค์การที่มีจุดแข็งในจุดอ่อนของเราและ

ใช้มาตรฐานของเขาเป็นวิธีการเทียบเคียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่วางขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เปรียบเทียบกระบวนการในองค์กรของเรากับวิธีการเทียบเคียงนั้น
4. วิเคราะห์หาวิธีการใหม่ที่จะทำให้กระบวนการใหม่ดีกว่าวิธีการเทียบเคียงที่ตั้งไว้
5. ลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามแผนใหม่ที่วางไว้
6. เมื่อทำไปแล้วต้องระลึกอยู่เสมอว่า กระบวนการดังกล่าวเป็นการทำงานอย่างต่อเนื่อง
วันนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้ หมุนวงจรใหม่ต่อไปเรื่อย ๆ อยู่ในระดับแนวหน้าได้
ตลอดไป

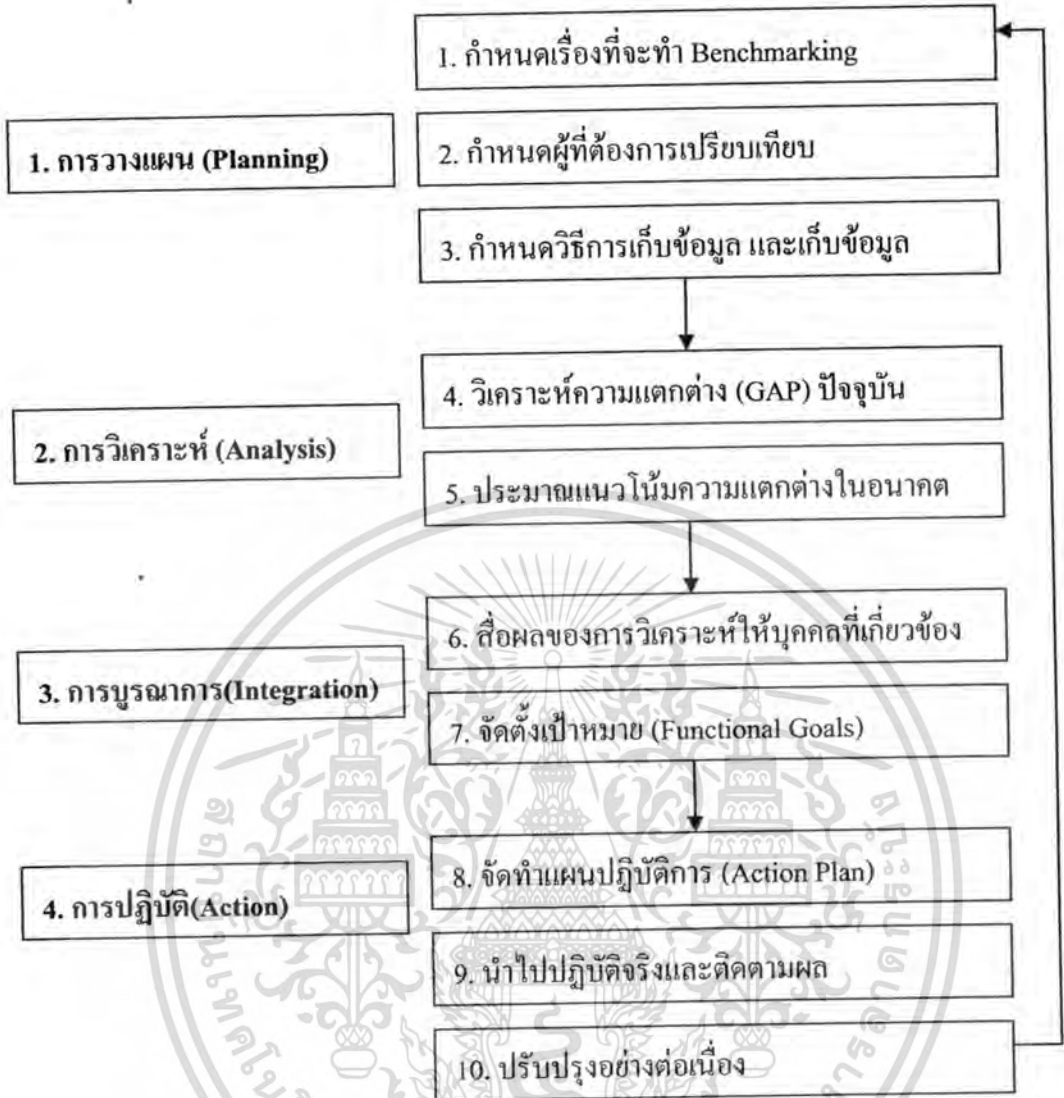
2.2.9 ขั้นตอนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

บุญดี บุญญาภิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 21) กล่าวว่า วิธีการเทียบเคียง ของ Xerox Corporation ซึ่งเป็นต้นแบบของการทำวิธีการเทียบเคียงเป็นรูปแบบมาตรฐานที่ได้รับความนิยมที่สุดที่องค์กรอาจนำไปปรับใช้เพื่อสร้างรูปแบบที่เหมาะสม กระบวนการประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis)
3. การบูรณาการ (Integration)
4. การปฏิบัติ (Action)

โดยประกอบด้วย 10 ขั้นตอนย่อยได้แก่ (1) กำหนดเรื่องที่จะทำมาตรฐาน Benchmarking (2) กำหนดผู้ที่ต้องการเปรียบเทียบ (3) กำหนดวิธีการเก็บข้อมูลและเก็บข้อมูล (4) วิเคราะห์ความแตกต่าง (GAP) ปัจจุบัน (5) ประมาณแนวโน้มความแตกต่างในอนาคต (6) สื่อผลของการวิเคราะห์ให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง (7) จัดตั้งเป้าหมาย (Functional Goals) (8) จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) (9) นำไปปฏิบัติจริงและติดตามผล และ (10) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องดังแสดงภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนของกระบวนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking Process)

ที่มา : บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545: 88)

2.2.10 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

บุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 76-77) กล่าวว่า การดำเนินงานมาตรฐานเปรียบเทียบ อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคได้หลายกรณี ตารางที่ 2.1 จะแสดงถึงปัญหาที่พบบ่อย ๆ สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อที่จะเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่จะทำมาตรฐานเปรียบเทียบในอนาคตโดยสรุปไว้เป็นข้อระวางเพื่อจะได้เตรียมป้องกันไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

ปัญหา	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขปัญหา
1. เลือกองค์การที่เป็นคู่เปรียบเทียบเหมาะสม	- ใช้เวลาในการศึกษาและหาข้อมูลเพื่อเลือกองค์การน้อยเกินไป	ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น ศึกษาองค์การที่ต้องการไปเปรียบเทียบล่วงหน้าอย่างดี
2. เลือกตัววัดที่ใช้ในการเปรียบเทียบผิด	- ตนเองมีความรู้ในองค์การและกระบวนการของตนเองไม่พอ	ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการ (Process Analysis) และศึกษานโยบาย เป้าหมายขององค์การของตนเองให้ดีกว่าก่อน
3. ล้มเหลวในการโน้มน้าวผู้บริหารให้เชื่อผลของการเปรียบเทียบ	- ข้อมูลไม่แน่นอน - การนำเสนอไม่น่าสนใจ	- เชื่อมโยงวิธีการปฏิบัติที่เรียนรู้มาเข้ากับนโยบายหรือแผนธุรกิจขององค์การ - นำเสนอผลประโยชน์ที่องค์การได้รับและที่องค์การจะได้รับ
4. ขาดการสนับสนุนในการดำเนินงาน	- ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง - ค่าใช้จ่ายโดยไม่สื่อความคืบหน้า ทิ่มค้ำเนินงานกันภายในวงแคบ ๆ	- ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดึงให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม รายงานผลผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง
5. ข้อมูลที่เก็บมาไม่มีประโยชน์เท่าที่ควร	- วิธีการเก็บข้อมูลไม่ถูกต้อง - ไม่นั่นในตัววัดประสิทธิภาพของตนเอง - เก็บข้อมูลหายว ละเอียดเกินไป	- เน้นการเก็บข้อมูลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของตนเอง (KPI) - เน้นตอบคำถามที่ตนเองต้องการได้โดยการใช้ Check List
6. คู่เปรียบเทียบไม่ค่อยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประโยชน์	- องค์การคู่เปรียบเทียบเหมือนกับเรามากเกินไป	- เน้นการเลือกคู่เปรียบเทียบต่างอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัญหา	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขปัญหา
7. ข้อมูลที่ได้รับมาไม่ถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้ทบทวนคำตอบที่ได้รับ - ไม่ได้อธิบายคำถามว่าถามถึงอะไร - ใช้คำถามที่ดีความได้ สอบถามไม่ถูกคน 	<ul style="list-style-type: none"> - ถามคำถามให้ชัดเจน - ตรวจสอบคำตอบโดยการทบทวนความเข้าใจทั้งสองฝ่ายเสมอ - ศึกษาก่อนว่าข้อมูลชนิดนี้ควรถามใคร
8. ตัววัดมากเกินไป	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการเรียงลำดับความสำคัญของตัววัด 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรนำตัววัดไปเชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ เลือกตัววัดที่มีความสำคัญกับแผนธุรกิจ
9. วิธีการปฏิบัติที่เรียนรู้นำมาใช้กับตนเองไม่ได้	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดสิ่งที่ตนเองต้องการเรียนรู้ตั้งแต่แรก - เป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ชัดเจนทำให้เลือกองค์การที่จะไปเปรียบเทียบด้วยความผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดระดับความต้องการศึกษาของตนเองตั้งแต่แรกว่าต้องการระดับไหนเพื่อจะเลือกองค์การให้ถูกต้อง

2.2.11 ประโยชน์ของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ

ประโยชน์หลักที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จในการปฏิบัติตามกลยุทธ์การทำมาตรฐานเปรียบเทียบ คือ สามารถส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การ การลดการสูญเสียหรือสิ้นเปลืองในสิ่งที่ไร้ประโยชน์ กระบวนการก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ และศักยภาพในการแข่งขันที่สูงขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในฐานะผู้นำทางธุรกิจ และทำให้องค์การสามารถอยู่รอดในระดับแนวหน้าของโลกประโยชน์ของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (บุญดี บุญญาภิกิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช 2545 : 78-79)

1. การกำหนดช่องว่างระหว่างผลการปฏิบัติงานขององค์การกับองค์การอื่น และต้องการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์
2. การพิจารณาเป้าหมายจากภายนอกและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ
3. การรวบรวมวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศเข้าสู่องค์การ
4. การสร้างสรรค์เป้าหมายในเชิงรุกและมีความน่าเชื่อถือ
5. การนำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ที่สามารถส่งเสริมให้องค์การมีผลการ

เอกสารตั้งต้นที่ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นและมีอัตราความพึงพอใจจากการลดข้อบกพร่องที่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่वारณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เป็นการเตรียมการ ไปสู่สิ่งที่ดีที่สุดของผู้บริโภคทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร
7. พัฒนาระบบการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ
8. ส่งเสริมการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม
9. เตรียมการสำหรับทางเลือกในแนวทางการแก้ปัญหาสำหรับบุคคล
10. ส่งเสริมการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ดีขึ้น
11. นำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกันและการสร้างความร่วมมือที่จะพยายามให้
องค์กรมีการพัฒนาไปในแนวทางที่ดีขึ้น
12. ปิดกั้นทัศนคติเก่า ๆ ที่อาจจะก่อให้เกิดความล้มเหลว
13. องค์กรสามารถสร้างจุดแข็ง เช่นเดียวกับข้อด้อยขององค์กรที่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น
14. สามารถสร้างแรงผลักดัน ให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรและสร้างขวัญ
กำลังใจที่ดีต่อพนักงานและองค์กร
15. เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการลงทุน
16. ช่วยให้องค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ
17. การพัฒนาคุณค่าให้องค์กรอยู่ในระดับมืออาชีพ
18. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเป็นการเตรียมแนวทาง ไปสู่ความเป็นเลิศในอนาคต อันเป็น
การส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นภายในองค์กร
19. การสร้างความร่วมมือทั้งในระดับบุคคลและภาระหน้าที่ของพนักงานภายในองค์กรที่
ต้องการจะปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรพัฒนาไปสู่ระดับสากล

ประสบการณ์ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจึงถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อองค์กรที่เกิดจาก
การยอมรับวิธีการปฏิบัติและความเชื่อถือคุณค่าที่แท้จริงของการเรียนรู้ การทำมาตรฐาน
เปรียบเทียบก่อให้เกิดคุณค่าเกี่ยวกับการก้าว ไปสู่จุดหมายและวิธิต่างขององค์กร องค์กรจะได้รับ
ประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายอันเนื่องมาจากประโยชน์จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยสามารถ
สรุปเป็นภาพที่ชัดเจนขึ้น ดังนี้ (Rao et al. 1996 : 586)

1. การส่งเสริมพันธภาพ (Improved Relationships) หน้าที่ส่วนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ
จะมีความสำคัญต่อผู้บริโภค ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Suppliers) หรือพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้
จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพมีความเข้มแข็งตลอดจนมีมิตรจิตต่อกัน

2. กระบวนการตรวจสอบ (Process Audits) องค์กรสามารถมีกระบวนการในการ
ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ หรือเพิ่มพูนแนวทางต่าง ๆ ในการส่งเสริม
ให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ร่วมกันอย่างเหมาะสม (Opportunity for
Reciprocity) การนำไปสู่ผลประโยชน์ต่าง ๆ ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบขององค์กรและ

เอกรงค์ไม่รับรองความถี่ครั้งใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การส่งเสริมสนับสนุนจากภายในองค์กรในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Internal Promotion of Benchmarking) จะต้องมีการเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรภายในองค์กร ได้รับทราบถึงคุณค่าของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ และประโยชน์ที่จะได้

5. สนับสนุนให้เกิดขวัญและกำลังใจ อันเกิดจากการจัดแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมขององค์กรต่าง ๆ ในระดับโลก

พฤติกรรมอย่างหนึ่งของคุณประโยชน์ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ถือเป็นแนวปฏิบัติในเชิงรุก ที่จะก่อให้เกิดคุณค่าต่าง ๆ มากมาย องค์กรมีความมุ่งหมายต่อผลสำเร็จที่จะได้รับจากการดำเนินการการทำมาตรฐานเปรียบเทียบจนถึงขั้นสุดท้าย องค์กรจำเป็นต้องอาศัยความพยายาม และกำหนดแผนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม เพื่อรองรับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับ (George & Weimerskirch, 1994 : 239-240)

2.2 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ยวนุช กุลาตี (2548 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ ((Effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

จำลอง ขุนพลแก้ว (2544 : 62) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการผลิต ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า โดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือความสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ก็คือ ปัจจัยที่ใช้ในการผลิตซึ่ง ได้แก่ แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ เวลา และอื่นๆ โดยทั่วไปแล้ว เราจะพิจารณาเรื่องประสิทธิภาพจากปัจจัยการผลิตที่แท้จริงกับปัจจัยการผลิตมาตรฐานผลที่ได้คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยคำนวณจากสมการ ประสิทธิภาพ = (ปัจจัยการผลิตมาตรฐาน x 100) / (ปัจจัยการผลิตจริง)

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ของการทำงานกับเป้าหมาย หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิผลจะแสดงถึงความ สามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และทันเวลา เพื่อให้ได้ผลผลิต

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ โดยการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร โดยหลักการแล้วควรมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กันไป แต่ปรากฏให้เห็นบ่อยครั้งว่า มีองค์กรจำนวนมากที่ทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือ องค์กรบางองค์กรอาจทำให้ประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่สิ้นเปลือง ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การต้องใช้วัตถุดิบหรืออุปกรณ์มากเกินไป หรือ เกินความจำเป็น และรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลือง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

2.4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

2.4.1 ประวัติความเป็นมาอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (2552 : 3) ได้กล่าวว่าอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์จัดเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมเป้าหมายที่รัฐบาลให้การสนับสนุน เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการสนับสนุนอุตสาหกรรมยานยนต์ซึ่งไทยเป็นฐานการผลิตขนาดใหญ่ที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลก และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งในส่วนที่ก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก และก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องต่างๆ พร้อมทั้งเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถทำรายได้เข้าสู่ประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนนับแสนล้านบาท อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เริ่มมีความสำคัญนับตั้งแต่จากปี 2514 จากแนวคิดของรัฐบาลที่ได้ส่งเสริมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ขึ้นในประเทศเพื่อทดแทนการนำเข้า โดยนโยบายนี้ก่อให้เกิดการขาดดุลทางการค้าจำนวนมากให้กับประเทศไทยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ทั้งนี้เนื่องจาก รัฐบาลได้กำหนดให้ผู้ประกอบยานยนต์ในประเทศต้องมีการใช้ชิ้นส่วนในประเทศตามสัดส่วนที่กำหนด และจำนวนสัดส่วนของการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์จะต้องเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในเวลาที่ผ่านมา ก่อนที่จะมีการยกเลิกข้อกำหนดการบังคับใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก ในปี 2543 อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการยกเลิกในการกำหนดสัดส่วนการผลิต รัฐบาลก็ยังให้การส่งเสริมและคุ้มครองผู้ผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ดังกล่าว ด้วยการเพิ่มอัตราภาษีนำเข้าชิ้นส่วนยานยนต์แทน ในช่วงเวลา 1 ทศวรรษที่ผ่านมา เนื่องจากการ

เติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างต่อเนื่อง บวกกับการขยายฐานการผลิตของผู้ผลิตชิ้นส่วนของ
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่ายรถยนต์รายใหญ่จากประเทศญี่ปุ่น ส่งผลให้อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์เติบโตทั้งส่วนการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ เพื่อป้อนให้โรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงและการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อป้อนสู่ตลาดรถทั่วไปทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งอานิสงส์ของการย้ายฐานการผลิตได้ช่วยสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากอย่างไรก็ตาม สถานการณ์ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทยได้เปลี่ยนไป เนื่องจากผู้ผลิตชิ้นส่วนไทยต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศคู่แข่งที่มีความได้เปรียบด้านต้นทุนที่อยู่ในระดับต่ำกว่าเข้ามาชิงส่วนแบ่งตลาด ทำให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนไทยต้องมีการปรับตัวโดยเน้นการเสริมสร้างศักยภาพการออกแบบและพัฒนา พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพการผลิต ตลอดจนลดการสูญเสียจากการผลิตด้วยการยกระดับเทคโนโลยีการผลิตและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสนองความต้องการของภาคอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยให้สามารถเติบโตต่อไปได้ในระยะยาว

2.4.2 ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (2552 : 3) ได้สำรวจโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยที่มีการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์มีจำนวนประมาณ 1,815 ราย แบ่งแยกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ได้ดังนี้

1. ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier 1 ที่ เป็น Direct OEM Supplier ซึ่งเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่ป้อนให้โรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงชิ้นส่วนที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้จะเป็นชิ้นส่วนที่มีคุณภาพสูงและมาตรฐานจะถูกกำหนดโดยผู้ผลิตรถยนต์ ปัจจุบันผู้ประกอบการในกลุ่ม Tier 1 มีทั้งสิ้น 709 ราย แบ่งเป็นผู้ประกอบการจากต่างประเทศ 287 ราย ซึ่งร้อยละ 40.50 จะเป็นผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น, ผู้ประกอบการร่วมระหว่างต่างชาติและคนไทย 68 ราย และผู้ประกอบการคนไทย 354 ราย โดยในจำนวน 709 รายนี้ เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ 386 ราย ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ 201 ราย ที่เหลือเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อการจำหน่ายทั้งรถยนต์และรถจักรยานยนต์

2. ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ Tier 2 และ Tier 3 ประเภท Raw Materials หรือผู้ผลิตชิ้นส่วนประเภท REM (Replacement Equipment Manufacturer) ซึ่งเป็นกลุ่มที่จัดหาวัตถุดิบให้กับผู้ผลิต Tier 1 หรือเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อจำหน่ายในตลาดอะไหล่ทดแทน หรือผู้ผลิตที่สนับสนุนด้านการผลิต (Equipment Supplier) ซึ่งผู้ผลิตในกลุ่มนี้ อาจถูกจัดให้อยู่ใน Tier 1 ได้เช่นกันในบางผลิตภัณฑ์ ซึ่งในจำนวนนี้มีผู้ผลิตมากกว่า 1,100 ราย และส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการคนไทย (SMEs) โดยการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ หรือ Replacement Equipment ยังอาจแบ่งออกได้เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 อะไหล่แท้ คือชิ้นส่วนที่ผู้ผลิตรถยนต์ผลิตขึ้นเองหรือว่าจ้างให้ผู้อื่นผลิตแทน โดยจะต้องมีคุณภาพได้มาตรฐานตามบริษัทผู้ผลิตรถยนต์นั้นด้วย คุณภาพของอะไหล่เหล่านี้จะทัดเทียมกับชิ้นส่วนที่ติครถยนต์จากโรงงาน

2.2 อะไหล่เทียม ได้แก่ชิ้นส่วนที่ผลิตขึ้น โดยไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมมาตรฐานของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ และไม่ได้ใช้เครื่องหมายการค้าของรถยนต์ชนิดใดเป็นการเฉพาะสำหรับคุณภาพอาจต่ำกว่าหรือสูงกว่าชิ้นส่วนที่เป็นอะไหล่แท้ ชิ้นส่วนประเภทนี้อาจมาจากผู้ผลิตเดียวกันกับที่ผลิตอะไหล่แท้ก็ได้

2.4.3 ประเภทของชิ้นส่วนยานยนต์

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (2552 : 4-5) ได้จำแนกจำนวนชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ นับพันๆชิ้นนั้น จำแนกออกตามโครงสร้างของชิ้นส่วนที่ประกอบขึ้นเป็นตัวรถยนต์ได้เป็นกลุ่ม ชิ้นส่วนต่างๆ 21 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. ชิ้นส่วนเครื่องยนต์ แบ่งตามลักษณะการทำงานของเครื่องยนต์ได้ 2 ประเภท คือ

1.1 ชิ้นส่วนที่อยู่กับที่ (Stationary Parts) ได้แก่ ฝาสูบ ฝาครอบกระเดื่องกดลิ้น เพลากระเดื่องกดลิ้น และแท่นรับ เสื้อสูบ กระบอกสูบ ท่อร่วมไอดีและท่อร่วมไอเสีย ฝาครอบเมน แบริ่งและเมนแบริ่ง แบริ่งเพลาลูกเบี้ยวและอ่างน้ำมันเครื่อง

1.2 ชิ้นส่วนที่เคลื่อนที่ (Moving Parts) ได้แก่ ลูกสูบ แหวนลูกสูบ สลักลูกสูบ ก้านสูบ เพลาข้อเหวี่ยง ล้อช่วยแรง เพลาลูกเบี้ยว เฟืองเพลาลูกเบี้ยว ลิ้นและอุปกรณ์ของลิ้น และลูกเล็ยเพลาข้อเหวี่ยง

2. อุปกรณ์ส่วนควบเครื่องยนต์ ได้แก่ หม้อน้ำ พัดลม สายพาน ป้อน้ำมันเชื้อเพลิง กรองน้ำมันเชื้อเพลิง กรองน้ำมันเครื่อง อุปกรณ์น้ำมันเชื้อเพลิง คาร์บูเรเตอร์ หัวเทียน จานจ่าย สายคันเร่ง และชุดหม้อกรองอากาศ

3. อุปกรณ์ไฟฟ้า ได้แก่ แบตเตอรี่ มอเตอร์สตาร์ท อัลเตอร์เนเตอร์ แตร ชุดปิดน้ำฝน

4. สายไฟ ได้แก่ ชุดสายไฟ สายเบตเตอรี่ สายหัวเทียน และฟิวส์

5. ระบบท่อไอเสีย ได้แก่ ท่อไอเสีย และหม้อเก็บเสียง

6. น้ำมันเชื้อเพลิง ได้แก่ ถังน้ำมัน ท่อน้ำมัน ใส้กรองน้ำมัน อุปกรณ์วัดระดับน้ำมัน เชื้อเพลิง

7. ชุดล้อรถ ได้แก่ กระตะลือ ยางนอก ยางใน

8. ชิ้นส่วนตกแต่งภายใน ได้แก่ แผ่นวัสดุกันเสียง แผงบุหลังคา พรหมปูพื้น แผงประตู แผงบังแดด คอลโซล มือหมุนกระจก แผงปิดส่วนต่างๆและยางขอบประตู

9. ชุดเบาะ ได้แก่ เบาะ และพนักพิงศีรษะ

10. ชุดกระจก ได้แก่ กระจกมองด้านข้าง กระจกประตู และยางขอบกระจก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ชุดไฟส่องสว่าง ได้แก่ ไฟหน้า ไฟท้าย ไฟเลี้ยว ไฟส่องป้าย และไฟห้องโดยสาร
12. ระบบกันสะเทือน ได้แก่ สปริง ปีกนก ซ็อกอัพ เหล็กกันโครง ขางกันกระแทกเบาะ
เพลาล้อ
13. ระบบเบรก ได้แก่ แม่ปั้มเบรก กระบอกเบรกที่ล้อ ผ้าเบรก จานห้ามล้อ และท่อน้ำมัน
เบรก
14. ระบบคลัทช์ ได้แก่ ผ้าคลัทช์ แผ่นกดคลัทช์ แม่ปั้มคลัทช์ตัวบน แม่ปั้มคลัทช์ตัวล่าง ท่อ
น้ำมันคลัทช์และสายคลัทช์
15. ชิ้นส่วนตัวถัง ได้แก่ พื้น ประตูหน้ารถ ประตูหลังรถ บังโคลนหน้า และฝากระโปรง
16. ชุดกันชน ได้แก่ กันชนหน้า และกันชนด้านหลัง
17. ระบบเกียร์ส่งกำลัง ได้แก่ เลือเกียร์ เฟืองเกียร์ เพลาเกียร์ และประเก็น
18. ระบบพวงมาลัย ได้แก่ พวงมาลัย ก้านพวงมาลัย ชุดเฟืองพวงมาลัย ก้านเชื่อมต่อต่างๆ
19. ระบบส่งกำลัง ได้แก่ คลัทช์ เกียร์ เฟืองเกียร์ เพลาขับล้อหน้า ข้อต่ออ่อน เพลากลาง
20. ชุดแผงปิดหน้า ได้แก่ แผงหน้าปิด มาตรฐานความเร็ว มาตรฐานความเร็วรอบเครื่องยนต์
มาตรฐานระยะทาง เกจวัดปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง เกจวัดอุณหภูมิ และสวิตซ์ต่างๆ
21. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและอุปกรณ์อื่นๆ ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ วิทยุ พวงมาลัย
เพาเวอร์ กระจกไฟฟ้า เซ็นทรัลล็อก เข็มขัดนิรภัย โล่ฝักกระงกหลัง ถ่วงลมนิรภัย ระบบเบรกป้องกัน
ล้อล็อก และระบบกรองไอเสียจากเครื่องยนต์

2.4.4 ลักษณะทั่วไปของอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

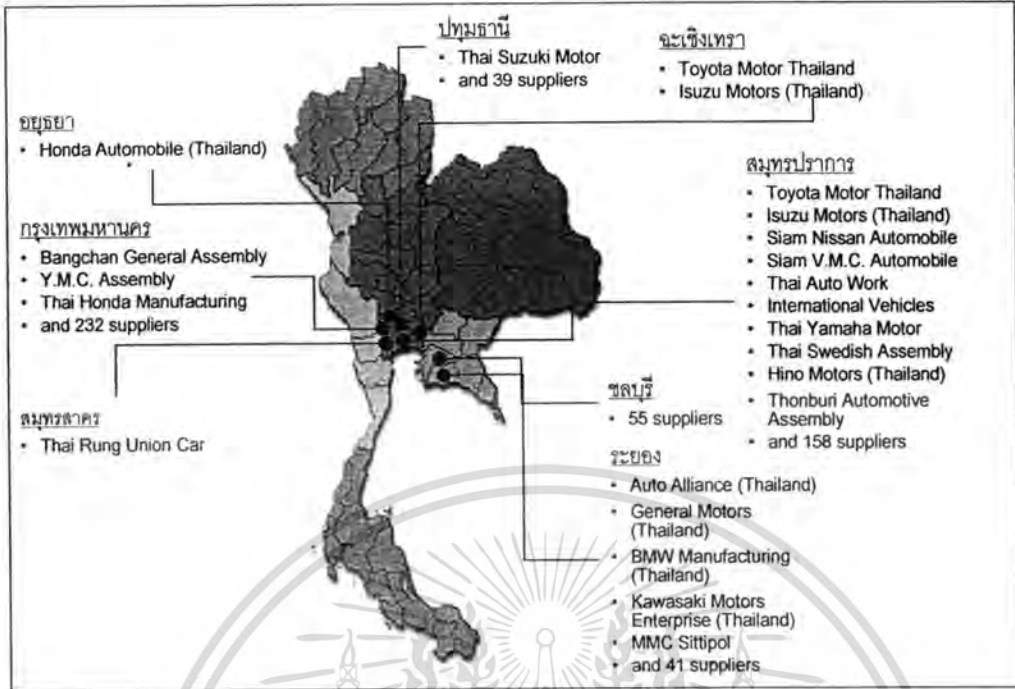
การนิคมแห่งประเทศไทย (2552 : 1-5) ได้แบ่งนิคมเขตภาคตะวันออกจะประกอบไปด้วย 3 จังหวัด คือ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยองซึ่งประกอบไปด้วยนิคมดังต่อไปนี้ โดยส่วนใหญ่จะประกอบกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อป้อนให้โรงงานประกอบรถยนต์ในเขตภาคตะวันออก

จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ ซิตี้ FTZ และนิคมอุตสาหกรรม TFD

จังหวัดชลบุรี ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมเหมราช ชลบุรี FTZ นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง FTZ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง และนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง (แหลมฉบัง)

จังหวัดระยอง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก นิคมอุตสาหกรรมผาแดง นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด(ระยอง) นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ นิคมอุตสาหกรรมเหมราชอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย และนิคมอุตสาหกรรมอาร์ไอแอล ดังแสดงในภาพที่ 2.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.6 สถานที่ตั้งบริษัทผู้ประกอบยานยนต์และผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
 ที่มา: Development of Automotive Industry Master Plan

ในส่วนของโครงสร้างการผลิต แม้ว่า โครงสร้างของกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จะแบ่งเป็นลำดับ Tier 1-3 กล่าวคือ ผู้ผลิต Tier 1 ผลิตชิ้นส่วนส่งให้ผู้ประกอบรถยนต์ และ Tier 2 ผลิตชิ้นส่วนส่งให้ Tier 1 และ Tier 3 จัดหาวัตถุดิบให้ Tier 2 แต่ในทางปฏิบัติที่ผ่านมา ผู้ผลิตชิ้นส่วน Tier 2 ส่วนใหญ่จะผลิตชิ้นส่วนส่งให้กับทั้งผู้ประกอบรถยนต์ ในขณะที่เดียวกันก็ส่งให้ผู้ผลิตชิ้นส่วน และยังเป็นผู้จัดหาวัตถุดิบส่งให้ผู้ประกอบรถยนต์โดยตรงอีกด้วย ดังนั้น ปัจจุบันผู้ผลิตชิ้นส่วน Tier 2 อาจจะเป็นการผลิตส่งทั้งทางตรงและทางอ้อมในรายเดียวกันอย่างไรก็ตาม แนวโน้มพบว่าผู้ผลิต เช่น HONDA มีนโยบายเปลี่ยนแปลงการสั่งซื้อ จากเดิมที่สั่งซื้อชิ้นส่วนโดยตรงจากผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และนำไปประกอบในสายการผลิตเอง ปัจจุบันได้มีแผนที่จะผลักดันให้เกิดการซื้อขายระหว่าง Tier 1 และ Tier 2 เพื่อผลิตชิ้นส่วนขึ้นเป็นกิ่งสำเร็จรูปก่อน แล้วค่อยจัดส่งเข้าโรงงานประกอบรถยนต์ ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้ผลิตรถยนต์สามารถลดต้นทุนเรื่องเวลา และพื้นที่จัดเก็บได้มากขึ้นสำหรับมาตรฐานของผู้ประกอบการชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยแม้ว่าจะมีการพัฒนาการผลิตอย่างต่อเนื่องแต่ปัจจุบันความสามารถในการแข่งขันของผู้ผลิตที่ถือหุ้นโดยคนไทย กับบริษัทร่วมทุนกับต่างชาติ ยังต่างกันอย่างชัดเจน โดยเฉพาะ เทคโนโลยีในการผลิต โดยยังมีบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในไทยจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทใน

กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ลำดับที่ 2 และลำดับรองลงมา ยังไม่ได้รับการรับรองการผลิตมาตรฐานสากลต่างๆ เช่น QS 9000 ISO 9000 ISO 14000 ISO/TS 16949 โดยร้อยละ 50 ของบริษัท เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งหมดในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ลำดับที่ 1 ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล และยังมีถึงร้อยละ 90 ของบริษัททั้งหมดในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนลำดับที่ 2 และลำดับรองลงมาที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลได้นอกจากนี้ จากปัญหาในเรื่องความสามารถในการวิจัยและพัฒนาความสามารถทางการผลิต ทำให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนคนไทยที่เป็น Tier 1 หลายราย ต้องอยู่ในภาวะจำยอมที่ต้องลดตัวเองลงมาจาก Tier 1 มาเป็น Tier 2 หรือ Tier 3 เนื่องจากไม่สามารถตอบสนองเงื่อนไขและความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นและเข้มงวดมากขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งเงื่อนไขด้านเทคโนโลยี อาทิ เทคโนโลยีการออกแบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิตที่ใช้ วิธีการทดสอบ ตลอดจนเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศในขั้นตอนการจัดซื้อ

2.4.5 ความเป็นเจ้าของ

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (2552 : 8) ได้กล่าวว่าอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ มีความหลากหลายในด้านความเป็นเจ้าของ แต่เดิมประเทศไทยมีนักธุรกิจคนไทยที่เป็นเจ้าของโรงงานเป็นจำนวนมาก แต่หลังจากเศรษฐกิจตกต่ำ ก็เกิดการร่วมทุนกับต่างชาติ ทำให้สัดส่วนความเป็นเจ้าของของคนไทยลดลง อุตสาหกรรมนี้จึงมีทั้งที่ต่างชาติเป็นเจ้าของ ที่ร่วมทุนกับคนไทย และคนไทยเป็นเจ้าของเอง สำหรับยานยนต์แบบพิเศษคือ รถยนต์สามล้อเครื่อง ซึ่งกลายเป็นสัญลักษณ์ของประเทศไทย แม้ว่าต้นกำเนิดของยานยนต์ประเภทนี้คือประเทศญี่ปุ่น แต่ประเทศไทยก็ได้มีการกำหนดชื่อสินค้าเป็นของไทยเอง ใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศไทย และสามารถประกอบส่งออกไปขายในประเทศกำลังพัฒนาได้ แต่ยังคงพัฒนาด้านมาตรฐานอุตสาหกรรมอีกมาก

2.4.6 ความสามารถในการแข่งขัน

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย (2552 : 11) ได้กล่าวถึงว่ายานยนต์และชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศไทยนับว่ามีความสามารถในการแข่งขันระดับหนึ่ง แต่หากเทียบระดับโลกแล้ว ยังไม่ถึงว่าสามารถแข่งขันได้ มีเพียงชิ้นส่วนบางชนิดเท่านั้นที่แข่งขันได้ระดับโลก ทั้งนี้หากพิจารณาในเชิงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และต้นทุนที่ยังไม่ต่ำมากนัก ไทยยังต้องการการพัฒนาอีกมากเพื่อเทียบชั้นกับผู้ผลิตระดับโลก

1. จุดแข็ง โอกาส และจุดเด่นของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยคือ การที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนและลงทุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ทั้งนี้เพราะประเทศไทยมีตลาด ที่มีขนาดพอเพียงที่จะพัฒนาได้ โดยเฉพาะรถยนต์บรรทุกขนาด 1 ตัน ที่ผู้ผลิตจากต่างประเทศต้องการสร้างฐานการผลิตเพื่อส่งออกในประเทศไทย

2. จุดค้อย ของประเทศไทยได้แก่การที่การผลิตแต่ละรุ่นยังมีจำนวนไม่มากพอยกเว้นรถยนต์ บรรทุกขนาด 1 ตัน ความไม่เข้มแข็งทางเทคโนโลยี การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคนิคที่มีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ในบางสาขาที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เทคโนโลยี เทคโนโลยีด้านการจัดการ และระบบควบคุมคุณภาพในอุตสาหกรรม ชิ้นส่วนยานยนต์ไทย มีคุณภาพที่ดี ส่วนการได้มาของเทคโนโลยี การใช้การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการผลิตยังไม่เด่นชัด

4. บุคลากรในภาคการผลิต แม้จะมีฝีมือและคุณภาพที่ดีกว่าประเทศไทยแถบอาเซียน แต่ก็ยังห่างไกลหากเทียบกับผู้ผลิตระดับโลก รวมทั้งยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ ในอีกหลายสาขา จึงเป็นเรื่องที่รัฐและเอกชนควรที่จะศึกษาร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพัตรา กุหากาญจน์ (2542 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เพื่อนำกระบวนการ Benchmarking มาปรับปรุงการจัดการเรียน การสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการเปรียบเทียบกับ การจัดการเรียนการสอนของแผนกวิชาวิทยาศาสตร์การ สอน สถาบันการศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี นานยาง ในกระบวนการเบนช์มาร์คกิ้งนี้ เป็นการกระบวนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความแตกต่างระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และเสนอแนวทางในการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ของภาควิชาโสตทัศนศึกษาในด้านกระบวนการเรียนการสอน บุคลากร ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน และการควบคุมคุณภาพ ผลการวิจัยที่ได้รับจากกระบวนการ Benchmarking เสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้ (1) กระบวนการเรียนการสอน ควรปรับปรุงโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ใน กระบวนการเรียนการสอน รูปแบบการเรียนการสอนควรเป็นแบบเน้นการวิจัย และควรเน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียน (2) บุคลากร ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการวิจัย และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอน ควรจัดหาห้องปฏิบัติการของภาควิชา และจัดหาคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยให้แก่อาจารย์และนิสิต สำหรับการเรียนการสอนและการวิจัยและ (4) การควบคุมคุณภาพ ควรให้มีการตรวจสอบการจัดการเรียนการสอนจากสถาบันภายนอกที่มีชื่อเสียง

เศรษฐศาสตร์ รักใหม่ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคนิค Benchmarking เข้ามาประยุกต์ใช้ในการ วิเคราะห์และเทียบเคียงประสิทธิภาพทางด้านการผลิตของโรงงานหล่อเหล็ก การเทียบเคียง (Benchmarking) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนแรกเป็นการเลือกกระบวนการ ปฏิบัติงานที่จะนำไปเทียบเคียง โดยพิจารณาเลือกจากกระบวนการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพของดัชนีวัดประสิทธิภาพทางด้านการผลิตที่สำคัญ ขณะที่มึระดับประสิทธิภาพต่ำกว่าโรงงานอื่น ขั้นตอนที่สองเป็นการสรรหาโรงงานคู่ เทียบเคียงที่เหมาะสม ขั้นตอนที่สามเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลใน โรงงานคู่เทียบเคียง และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างของการปฏิบัติงานของแต่ละ โรงงานที่เลือก และสรุปผลที่ได้จากการ เปรียบเทียบเท่าๆกัน อีกทั้งยังมีให้คิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทียบเคียง การเทียบเคียงในงาน วิจัยนี้ได้กำหนดดัชนีวัดประสิทธิภาพทางการผลิตไว้ 5 ประการ คือ Q, C, D, S และ M โดยประเภท Q : Quality (คุณภาพ) ประกอบด้วย %Claim, %Defect และ OEE ประเภท C : Cost (ต้นทุน) ประกอบด้วย Material Yield, Cost Structure และ Inventory Turnover ประเภท D : Delivery (การส่งมอบ) ได้แก่ %On-Time Delivery ประเภท M: Moral (ขวัญกำลังใจ) ประกอบด้วย Employee Turnover และ Labor Efficiency และประเภท S: Safety (ความปลอดภัย) ได้แก่ Accident Frequency Rate หลังจากการเทียบเคียงระดับประสิทธิภาพของดัชนีที่กำหนดไว้ของโรงงาน ตัวอย่างกับโรงงานอื่น ๆ แล้วพบว่า %Claim ของโรงงานตัวอย่าง เป็นดัชนีวัด ประสิทธิภาพที่มีระดับประสิทธิภาพต่ำที่สุด จึงเป็นประเด็นที่จะนำไปเทียบเคียง เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับ ประสิทธิภาพทางการผลิตเป็นอันดับแรก โดยโรงงานตัวอย่างมีค่า %Claim อยู่ที่ 3.43% ในขณะที่ %Claim ของโรงงานผู้เทียบเคียงที่เลือกอยู่ที่ 0.8%

จิตติ จิ่งวัฒนากิจ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขาดของการเพิ่มผลผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรม สังกัดนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการจัดการปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขาดของการเพิ่มผลผลิตของ ผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเขตภาค ตะวันออก (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับการจัดการปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขาดของ การเพิ่มผลผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเขตภาค ตะวันออก โดย จำแนกตามประสบการณ์ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา การฝึกอบรม และขนาดของ องค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 152 โรงงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS For Windows ผลการวิจัย พบว่า (1) ความคิดเห็นในการจัดการ ปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขาดของการเพิ่มผลผลิตของผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ เกี่ยวกับการขาดงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับอุบัติเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร โดย ภาพรวมและในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับสูง (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร เกี่ยวกับการจัดการปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขาดของการเพิ่มผลผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรม ทั้ง 3 ปัจจัย โดย จำแนกตามประสบการณ์ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา การฝึกอบรม และขนาดขององค์กร ทั้งใน ภาพรวมและในแต่ละปัจจัย ไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้บริหารที่มี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นในการกระตุ้นให้พนักงาน ใช้ ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี ผู้บริหารที่มีระดับ การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นในการชมเชยพนักงานเมื่อพนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ต่ำกว่า สูงกว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญา การค้า ไม่วารณี่ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรี ผู้บริหารส่วนใหญ่ที่มีวุฒิการศึกษาในสาขาเทคโนโลยี หรือ วิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจหรือบริหารอุตสาหกรรม ผู้บริหารที่เคยผ่านการฝึกอบรมมีระดับความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายและความรับผิดชอบขององค์กรเกี่ยวกับความปลอดภัยสูงกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยฝึกอบรม ผู้บริหารที่อยู่ในองค์กรที่มีพนักงานมากกว่าหรือเท่ากับ 500 คน ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นสูงกว่าผู้บริหารที่อยู่ในองค์กรที่มีพนักงาน น้อยกว่า 100 คน และ 100-499 คน

จิตติมา เหมือนทองจีน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ส่งออกที่มีต่อการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยวิธีการ Benchmarking และ ปัญหาอุปสรรคในการนำวิธี Benchmarking มาใช้ในการเพิ่มความสามารถขององค์กร โดยศึกษาความสัมพันธ์ด้านบุคคล ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการ Benchmarking ความพร้อมขององค์กรในการเข้าสู่ Benchmarking การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือผู้ส่งออกจำนวน 253 คน จาก 7 อุตสาหกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ส่งออกมีความเห็นด้วยต่อการเพิ่มความสามารถของบริษัทโดยวิธีการ Benchmarking ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศและประสบการณ์ของผู้ส่งออกมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ส่งออกต่อวิธีการ Benchmarking โดยผู้ส่งออกมีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการ Benchmarking ในระดับมาก มีความพร้อมขององค์กรสำหรับวิธีการ Benchmarking ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีการ Benchmarking ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุภาภรณ์ สุวรรณพิทักษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเบนซ์มาร์คกิ้ง (Benchmarking) เป็นกระบวนการค้นคว้าหาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยการเปรียบเทียบกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติกับผู้ที่ทำได้ดีกว่าและนำผลของการเปรียบเทียบนั้นมาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น โดยไม่ต้องเสียเวลาทดลองผิดลองถูก ทำให้ได้มาซึ่งวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน 2 วิธี คือ วิธีเบนซ์มาร์คกิ้ง (Benchmarking) และวิธีประเมินตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลเพื่อคิดค้นวิธีปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมการทำงาน สำหรับวิธีเบนซ์มาร์คกิ้งมีขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนคือ การวางแผน (สำรวจสภาพแวดล้อมการทำงาน เลือก และเตรียมทีมงานเบนซ์มาร์คกิ้ง) การค้นหาองค์กรที่จะนำมาเปรียบเทียบ จากองค์กรที่ดีที่สุดในกลุ่มและการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล (รายงานผลการวัดหรือเปรียบเทียบกำหนดเป็นข้อปฏิบัติการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน) และวิธีประเมินตนเองมีขั้นตอนการทำงาน 2 ขั้นตอนคือ การวางแผน (สำรวจสภาพแวดล้อมการทำงาน) ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน เลือกลง และเตรียมทีมงานประเมินตนเอง) และ การเก็บและประเมินผลข้อมูล(สรุปเป็นข้อปฏิบัติปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน) ผลการศึกษาพบว่าวิธีเบนช์มาร์คกิ้ง(Benchmarking) และวิธีประเมินตนเอง ได้ผลไม่แตกต่างกัน โดยเก็บตัวอย่างในพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 216 คน ในจำนวนนี้เป็น พนักงานโรงงาน Benchmarking จำนวน 88 คน และพนักงานโรงงานประเมินตนเองจำนวน 128 คน จากการทดสอบทางสถิติพบว่า คะแนนข้อปฏิบัติปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานของวิธีเบนช์มาร์คกิ้ง และวิธีประเมินตนเอง ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) และจากการเปรียบเทียบคะแนนความตระหนักในความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารความปลอดภัย ระหว่างทีมเบนช์มาร์คกิ้งกับทีมประเมินตนเอง พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยที่ทีมประเมินตนเองมีคะแนนความตระหนักในความรู้เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารความปลอดภัยมากกว่าทีมเบนช์มาร์คกิ้ง ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการนำวิธีการประเมินตนเองมาใช้อย่างมีระบบ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อหน่วยงานได้ แต่ควรที่จะมีระบบติดตามเพื่อป้องกันอคติและความไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติ

รัตติยา จุลเสนา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดราชบุรี ต่อการนำวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการเทียบเคียงปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการในการนำวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ด้านผู้ประกอบการ และด้านผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับวิธีการเทียบเคียง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และความรู้ความเข้าใจในวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการจำนวน 109 คนจาก 5 กลุ่มผลิตภัณฑ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์การจำแนกหมู่ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความเห็นด้วยต่อการนำวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผู้ประกอบการ ซึ่งได้แก่ เพศ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการเทียบเคียงมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่อการนำวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) มาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ รายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาดำเนินกิจการ ประเภทผลิตภัณฑ์ ระดับการคัดสรรผลิตภัณฑ์หลัก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้ประกอบการในกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่อการนำวิธีการเทียบเคียงมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการเทียบเคียง (Benchmarking) ในระดับมากมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในระดับกลาง

รับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัชรา เกรียงไกร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แล้วเกี่ยวกับ (1) ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร (2) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร และ (3) อุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้สำหรับองค์กรที่ยังไม่ได้มีมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ โดยจำแนกตาม 1) ประสิทธิภาพการทำงาน 2) ระดับการศึกษา 3) วุฒิกการศึกษา การฝึกอบรม และ 5) ขนาดขององค์กร ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดจำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.33 ของประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานมาเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรมีความแตกต่างกันในด้าน (1) ประสิทธิภาพการทำงาน (2) ระดับการศึกษา (3) องค์กรที่มีขนาดต่างกัน และความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้าน วุฒิกการศึกษา ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยฝึกอบรม ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกันในทุกปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาและความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กร มีความแตกต่างกัน ในทุกปัจจัยที่ได้ทำการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียง โดยตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงซึ่งมีจำนวน 277 คน จากสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวนโรงงานทั้งสิ้น 277 โรงงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 จังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงดังต่อไปนี้

1. โรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา	26 โรงงาน
2. โรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี	123 โรงงาน
3. โรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดระยอง	128 โรงงาน
โรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงรวมทั้งสิ้น	<u>277</u> โรงงาน

(ที่มารายชื่อโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการกิจกรรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2552. <http://www2.diw.go.th/factory/tumbol.asp>) ซึ่งองค์กรมีการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้นั้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (Yamane, 1967 : 886)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่ n แทน ขนาดตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 277 คนจาก 277 โรงงาน

e แทน ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าของประชากรกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 %

ดังนั้นคำนวณขนาดของตัวอย่างตามสูตรของ Yamane เมื่อแทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{277}{1 + (277)(0.05^2)}$$

$$n = 164 \text{ คน}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดตัวอย่างของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมหรือตำแหน่งอื่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบเทียบเท่าหรือคล้ายคลึงกันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 164 คน จากประชากร 277 คน โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามให้กับผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเท่ากับ 230 คน ซึ่งเกินกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เป็นการเผื่อในกรณีไม่ตอบกลับ ตอบ ไม่ครบถ้วน หรือกรณีอื่นๆ ที่ทำให้คำตอบไม่สมบูรณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะถูกส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกตอบทางไปรษณีย์ โดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิด ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามเปิด ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามได้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า นำมาสร้างแบบสอบถามซึ่งมีเค้าโครงมาจากงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548 : 129-135) “ การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาโดยแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนประกอบสำคัญ 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ และแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของสถานผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกได้แก่ ขนาดของกิจการ (ขนาดของการจ้างงาน) และระยะเวลาการดำเนินงาน จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร ซึ่งจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

2.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำนวน 25 ข้อ

2.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำนวน 18 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scale) มีลักษณะแบบมาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 107) โดยคำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมแสดงความคิดเห็นของตนเองจากคำถามแต่ละข้อที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณของลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในแต่ละระดับกำหนดระดับคะแนนไว้ดังนี้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

คะแนนในแบบสอบถามแต่ละระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

4 หมายถึง เห็นด้วยว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

3 หมายถึง เฉยๆว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานที่ได้รับสิทธิการใช้งานนี้ไปโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์
 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร

คะแนนในแบบสอบถามแต่ละระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีปัญหาที่เกิดจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้
- 4 หมายถึง เห็นด้วยว่ามีปัญหาที่เกิดจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้
- 3 หมายถึง เฉยๆว่ามีปัญหาที่เกิดจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่ามีปัญหาที่เกิดจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่ามีปัญหาที่เกิดจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เห็นควรในด้านต่างๆ จำนวน 3 ข้อ

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบ ขอคำแนะนำ และพิจารณาความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการแนะนำและแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิให้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาอีกครั้ง รวมไปถึงความชัดเจนของการใช้ภาษาในเชิงวิจัย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหา และเป็น โครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าว ขันต้นและนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1.อ.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุตติกุล	อาจารย์ประจำสาขาศิลปศาสตร์ ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2.นายณัฐพงษ์ พิศรูป	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมการผลิต (Production Engineering)	บริษัทอีสเทิร์น พี.ยู. โฟม อินดัสตรีจำกัด
3.นายวิระพงษ์ เหล่าโพธิ์วิหาร	ผู้จัดการฝ่ายบริหาร โครงการ (Program Management)	บริษัทซัมมิทแหลมฉบัง โอ โตซิทธิเมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและค้นหาข้อมูล โดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

3.4.1.1 จะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2552 โดยมีการจัดทำหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

3.4.1.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วพร้อมหนังสืออนุญาตสอบถามข้อมูลเพื่อการวิจัยส่งไปรษณีย์ไปยังโรงงานจำนวน 230 โรงงานของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงใต้กลุ่มตัวอย่าง และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับทางไปรษณีย์หากไม่ได้รับคืนแบบสอบถาม จะติดต่อไปอีกครั้งเพื่อขอเข้าไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองหรือส่งใหม่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เพื่อความครบถ้วนของ

เอกสารที่ส่งจนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษาผลจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับตัวแปรใดเป็นสำคัญ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับมาเพื่อตรวจสอบจำนวน และความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปรผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.5.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นคำถามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์การ นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จากนั้นทำการเปรียบเทียบระดับคะแนนของประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อกำหนดความหมายและเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดค่าความหมายของค่าเฉลี่ย โดยในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยประ โยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การเพื่อแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นเฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00-0.99 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์และปัญหาในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกันมาก

เมื่อกำหนดความหมายและเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดค่าความหมายของค่าเฉลี่ย โดยในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การเพื่อแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นเฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 0.00-0.99 หมายถึง ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่าง 1.00 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการพรรณนา ในส่วนของข้อมูลปลายเปิด (Open Ended) ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.5.2 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ t - test

ตารางที่ 3.2 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กร มีความแตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและขนาดขององค์กร	
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่อง ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยฝึกอบรมและไม่เคยอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	t -test
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่อยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรมีความแตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและขนาดขององค์กร	
สมมติฐานที่ 2.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA ทดสอบรายคู่ด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยฝึกอบรมและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ มีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่อยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน	One-way ANOVA

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 ในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก รวมถึงในตอนที่ 2 ในเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ค่าร้อยละ = $(\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ} / \text{ค่าจำนวนทั้งหมด}) \times 100$ (3.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผลกระทบจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบในด้านต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ประโยชน์และ ปัญหาในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบโดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137-142)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ

x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ

$S.D.$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

1 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรมเรื่องมาตรฐานเปรียบเทียบโดยวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้สูตร One-way ANOVA ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$$H_0 : \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร } k \text{ กลุ่มไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \text{ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน}$$
 หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j$$

$$i, j = 1, 2, \dots, k$$
- สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.5)$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

- เมื่อ k คือ จำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F -test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.6)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือ ค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$
 n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{x}_i คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i
 \bar{x}_j คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การวิเคราะห์โดยวิธี t -test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 146)

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.5)$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

n_1 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{x}_1 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{x}_2 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.7)$$

$$df \therefore v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.8)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

\bar{x}	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติแจกแจงที (t)
p	แทน	ค่า p -Value
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ หรือผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจในฝ่ายวิศวกรรมในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จากการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับมาจำนวน 137 ฉบับ และผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์สำหรับการทำงานวิจัยได้จำนวน 134 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.40 ของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิก่อนการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และการฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ และข้อมูลสถานประกอบการ ได้แก่ ขนาดองค์กรและระยะเวลาการดำเนินงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิด และอุปสรรคจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลสถานประกอบการอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking) และข้อมูลสถานประกอบการ ประกอบด้วย ขนาดขององค์กร และระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการอุตสาหกรรม
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	124	92.54
หญิง	10	7.46
รวม	134	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	19	14.18
30 - 40 ปี	95	70.90
มากกว่า 40-50 ปี	15	11.19
มากกว่า 50 ปี	5	3.73
รวม	134	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	7.46
ปริญญาตรี	98	73.13
สูงกว่าปริญญาตรี	26	19.41
รวม	134	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
4. วุฒิกการศึกษา .		
เทคโนโลยี/วิศวกรรมศาสตร์/วิทยาศาสตร์	112	83.58
บริหารธุรกิจ/บริหารอุตสาหกรรม	21	15.67
อื่นๆ	1	0.75
รวม	134	100.00
5. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	49	36.57
10 - 15 ปี	53	39.55
มากกว่า 15-20 ปี	20	14.93
มากกว่า 20 ปี	12	8.95
รวม	134	100.00
6. การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)		
เคยได้รับการฝึกอบรม	47	35.10
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	87	64.90
รวม	134	100.00
7. ขนาดขององค์กร		
ขนาดเล็ก	8	5.97
ขนาดกลาง	31	23.13
ขนาดใหญ่	95	70.90
รวม	134	100.00
8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	44	32.84
10 -20 ปี	57	42.54
มากกว่า 20 ปี	33	24.62
รวม	134	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการอุตสาหกรรม

ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก จำนวน 134 คน สรุปผลดังนี้
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เพศ พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 92.54 และเพศหญิง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46

2. อายุ พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี เป็นจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 19 คนคิดเป็นร้อยละ 14.18 อายุมากกว่า 40-50 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 11.19 และมีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 3.73

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีเป็นจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.41 และต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46

4. วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยี/วิศวกรรมศาสตร์/วิทยาศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมาคือ ด้านบริหารธุรกิจ/บริหารอุตสาหกรรม เป็นจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.67 และด้านอื่นๆ เป็นจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75

5. ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ทำงาน 10- 15 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 39.55 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.57 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.95

6. การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 64.93 และเคยได้ ฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบจำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 35.07

7. ขนาดขององค์กร พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาคือองค์กรที่มีขนาดกลางจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 23.13 และองค์กรขนาดเล็กจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97

8. ระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10-20 ปี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์การใดๆ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.54 รองลงมา มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.84 และมีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 33 รายคิดเป็นร้อยละ 24.62

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและเป็นรายชื่อเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น และลำดับที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
1. ชี้ให้องค์กรเห็นถึงข้อดีขององค์กรเมื่อเทียบกับผู้อื่น	4.20	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
2. เพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคต	4.35	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
3. ก่อให้เกิดการรวบรวมวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศหลาย ๆ แบบเข้าสู่องค์กร	4.12	0.70	เห็นด้วย	7
4. ก่อให้เกิดการสร้างสรรคเป้าหมายในเชิงรุก และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.16	0.68	เห็นด้วย	6
5. นำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น	4.22	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
6. ทำให้พนักงานภายในองค์กร ได้รับสิ่งที่ดี	3.64	0.81	เห็นด้วย	23

เอกสารที่ส่งมอบเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน เปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
7. นำไปสู่การพัฒนากระบวนการตรวจสอบที่มี ประสิทธิภาพ	4.00	0.67	เห็นด้วย	14
8. ส่งเสริมการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้ง ระดับบุคคล และระดับกลุ่ม	4.06	0.57	เห็นด้วย	9
9. เตรียมการสำหรับทางเลือกในการกำหนด แนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร	4.09	0.70	เห็นด้วย	8
10. ส่งเสริมการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ค ดีขึ้น	3.94	0.66	เห็นด้วย	16
11. นำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกันและ ช่วยสร้างความร่วมมือที่จะพยายามพัฒนา องค์กรไปในแนวทางที่ดีขึ้น	4.00	0.61	เห็นด้วย	15
12. ก่อให้เกิดการปิดกั้นทัศนคติแบบดั้งเดิมที่ อาจส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลว	3.13	0.83	ไม่แน่ใจ	25
13. องค์กรสามารถแก้ไขข้อด้อยขององค์กรที่ ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น	4.06	0.55	เห็นด้วย	10
14. สามารถสร้างแรงผลักดันให้พนักงานเกิด ความภาคภูมิใจในองค์กรและการสร้างขวัญ กำลังใจที่ดีต่อพนักงานในองค์กร	3.86	0.76	เห็นด้วย	22
15. ช่วยให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการ ลงทุน	3.61	0.69	เห็นด้วย	24
16. ช่วยให้องค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)	3.88	0.54	เห็นด้วย	20
17. เป็นการพัฒนาคุณค่าให้องค์กรอยู่ในระดับ มีอาชีพ	4.05	0.68	เห็นด้วย	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน เปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับ ความ กิดเห็น	ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (<i>S.D.</i>)		
18. เป็นการสร้างความร่วมมือของพนักงาน ภายในองค์กรที่ต้องการจะปรับปรุงแก้ไข ให้้องค์กรพัฒนาไปสู่ระดับสากล	3.89	0.66	เห็นด้วย	19
19. เป็นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)	4.18	0.65	เห็นด้วย	5
20. นำไปสู่การลดความสูญเสียหรือสิ้นเปลือง ในสิ่งที่ไร้ประโยชน์	3.88	0.83	เห็นด้วย	21
21. พัฒนาองค์กรให้มีจุดแข็งมากขึ้นเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขัน	4.19	0.66	เห็นด้วย	4
22. เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ขององค์กร	4.01	0.61	เห็นด้วย	13
23. เป็นการเพิ่มพูนคุณภาพ ของสินค้าหรือ บริการ	4.06	0.59	เห็นด้วย	11
24. เป็นการช่วยเหลือให้ผู้บริหารสามารถเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ	3.91	0.60	เห็นด้วย	18
25. ช่วยในเรื่องของกระบวนการคิดในลักษณะ การคิดนอกกรอบแนวคิด (Out of The Box)	3.94	0.70	เห็นด้วย	17
ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม	3.98	0.35	เห็นด้วย	

จากการวิเคราะห์ผลในตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.98 และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือแต่ละรายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.35 เมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ได้รับในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านอื่น ๆ อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาตราฐานเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคต โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 2 นำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 3 ให้องค์กรเห็นถึงข้อดีขององค์กรเมื่อเทียบกับผู้อื่น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 4 พัฒนาองค์กรให้มีจุดแข็งมากขึ้นเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 5 เป็นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65

ลำดับที่ 6 ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์เป้าหมายในเชิงรุกและมีความน่าเชื่อถือ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 7 ก่อให้เกิดการรวบรวมวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศหลายๆแบบเข้าสู่องค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 8 เตรียมการสำหรับทางเลือกในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 9 ส่งเสริมการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่ม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 10 องค์การสามารถแก้ไขข้อดีขององค์การที่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55

ลำดับที่ 11 เป็นการเพิ่มพูนคุณภาพ (Quality) ของสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59

ลำดับที่ 12 เป็นการพัฒนาคุณภาพให้องค์การอยู่ในระดับมีอาชีพ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.05 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 13 เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆขององค์การ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 14 นำไปสู่การพัฒนากระบวนการตรวจสอบที่มี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 15 นำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกันและช่วยสร้างความร่วมมือที่จะพยายามพัฒนาองค์การไปในแนวทางที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.61

ลำดับที่ 16 ส่งเสริมการปฏิบัติงานภายในองค์การให้ดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 17 ช่วยในเรื่องของกระบวนการคิดในลักษณะการคิดนอกกรอบแนวคิด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 18 เป็นการช่วยเหลือให้ผู้บริหารสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.60

ลำดับที่ 19 เป็นการสร้างความร่วมมือของพนักงานภายในองค์การที่ต้องการจะปรับปรุงแก้ไขให้องค์การพัฒนาไปสู่ระดับสากล โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 20 ช่วยให้องค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.54

ลำดับที่ 21 นำไปสู่การลดความสูญเสียหรือสิ้นเปลืองในสิ่งที่ไร้ประโยชน์ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 22 สามารถสร้างแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรและการสร้างขวัญ กำลังใจที่ดีต่อพนักงานในองค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 23 ทำให้พนักงานภายในองค์กรได้รับสิ่งที่ดีที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.642 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 24 ช่วยให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการลงทุน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ลำดับที่ 25 ก่อให้เกิดการปิดกั้นทัศนคติแบบดั้งเดิมที่อาจส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลว โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.13 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมและเป็นรายชื่อเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
1. คัชหรือเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานไม่เหมาะสมเท่าที่ควร	3.38	0.62	ไม่แน่ใจ	10
2. วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนองค์กรต่อการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ	3.29	1.09	ไม่แน่ใจ	13
3. วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนให้พนักงานทำการศึกษาและเปรียบเทียบองค์กรตนเองกับองค์กรอื่น	3.21	1.08	ไม่แน่ใจ	15
4. ขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ	3.79	0.94	เห็นด้วย	3
5. ผู้บริหารไม่สามารถทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำเร็จในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบทั่วทั้งองค์กร	3.42	0.95	ไม่แน่ใจ	9
6. การทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานระดับต่าง ๆ	3.10	0.90	ไม่แน่ใจ	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับความ กิดเห็น	ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
7. ผลตอบแทนของพนักงานไม่ดึงดูดให้พนักงานใช้และปฏิบัติตามมาตรฐานเปรียบเทียบ	3.37	0.85	ไม่แน่ใจ	11
8. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เต็มที่เท่าที่ควร	3.43	0.86	เห็นด้วย	8
9. ขาดการวางแผนงานในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่ชัดเจนหรือมีความคลุมเครือ	3.67	0.81	เห็นด้วย	5
10. พนักงานในระดับต่าง ๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้ง	3.85	0.75	เห็นด้วย	1
11. ขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (ผู้มีความรู้ในการจัดทำมาตรฐาน)	3.82	0.81	เห็นด้วย	2
12. ขาดบุคลากรจากสายงานต่างๆที่มีความรู้ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบเข้าร่วมในทีมงาน	3.76	0.70	เห็นด้วย	4
13. การเกิดอารมณ์ความรู้สึกลบไม่ยอมรับในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบพนักงานชั้นภายในองค์กร	3.51	0.89	เห็นด้วย	7
14. พนักงานในระดับต่าง ๆ เห็นว่าการทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกินไปที่จะทำความเข้าใจ	3.35	0.80	ไม่แน่ใจ	12
15. มีข้อมูลในอุตสาหกรรมที่จะทำการเปรียบเทียบน้อยเกินไป	3.61	0.95	เห็นด้วย	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร	n = 134		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่ค่าเฉลี่ย
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
16. จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบแล้วเกิดความแตกต่างกับองค์กรเป้าหมายมากเกินไปทำให้ผู้ดำเนินการเกิดความรู้สึกท้อ	3.239	0.97	ไม่แน่ใจ	14
17. ผู้บริหารบางส่วนไม่ให้การยอมรับเนื่องจากไม่มีตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้	3.21	0.90	ไม่แน่ใจ	16
18. การทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดการต่อต้าน	2.85	0.96	ไม่แน่ใจ	18
ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยรวม	3.44	0.54	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.44 และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมแต่ละรายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานในระดับต่าง ๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 2 ขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (ผู้มีความรู้ในการจัดทำมาตรฐาน) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94

ลำดับที่ 4 ขาดบุคลากรจากสายงานต่างๆที่มีความรู้ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบเข้าร่วมในทีมงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 5 ขาดการวางแผนงานในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่ชัดเจนหรือมีความคลุมเครือ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.811

ลำดับที่ 6 มีข้อมูลในอุตสาหกรรมที่จะทำการเปรียบเทียบน้อยเกินไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 7 การเกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่ยอมรับในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบพนักงานชั้นภายในองค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.89

ลำดับที่ 8 ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เต็มที่เท่าที่ควร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.86

ลำดับที่ 9 ผู้บริหารไม่สามารถทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำเร็จในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบทั่วทั้งองค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

ลำดับที่ 10 ดัชนีหรือเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานไม่เหมาะสมเท่าที่ควร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 11 ผลตอบแทนของพนักงานไม่ดึงดูดให้พนักงานใช้และปฏิบัติตามมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.85

ลำดับที่ 12 พนักงานในระดับต่าง ๆ เห็นว่าการทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกินไปที่จะทำความเข้าใจ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.35 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 13 วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนองค์กรต่อการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.09

ลำดับที่ 14 จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบแล้วเกิดความแตกต่างกับองค์กรเป้าหมายมากเกินไปทำให้ผู้ดำเนินการเกิดความรู้สึกท้อ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.23 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.97

ลำดับที่ 15 วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนให้พนักงานทำการศึกษาและเปรียบเทียบองค์กรตนเองกับองค์กรอื่น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.21 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.08

ลำดับที่ 16 ผู้บริหารบางส่วนไม่ให้การยอมรับเนื่องจากไม่มีตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.21 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 17 การทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานระดับต่าง ๆ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.10 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.90

ลำดับที่ 18 การทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดการต่อต้าน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.85 อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ แต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 ราย โดยวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.4.1 สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 แสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยวิธี One - way ANOVA

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
น้อยกว่า 10 ปี	49	3.94	0.000**
10 -15 ปี	53	3.86	
มากกว่า 15-20 ปี	20	4.10	
มากกว่า 20 ปี	12	4.44	

หมายเหตุ ** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.6 ใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ประสบการณ์ ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	กลุ่มที่	p-value			
			1	2	3	4
น้อยกว่า 10 ปี	3.94	1	-	0.230	0.052	0.000**
10-15 ปี	3.86	2	-	-	0.005**	0.000**
มากกว่า 15-20 ปี	4.10	3	-	-	-	0.005**
มากกว่า 20 ปี	4.44	4	-	-	-	-

หมายเหตุ ** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 10-15 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี และมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ 4.44 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15-20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

4.4.2 สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 แสดงในตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับการศึกษา	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.88	0.546
ปริญญาตรี	98	3.97	
สูงกว่าปริญญาตรี	26	4.03	

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 สมมติฐานที่ 1.3 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามวุฒิการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

วุฒิการศึกษา	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
เทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์	112	4.00	0.260
บริหารธุรกิจ / บริหารอุตสาหกรรม	21	3.87	
อื่นๆ	1	3.76	

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.260 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.4 สมมติฐานที่ 1.4 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยฝึกอบรมและไม่เคยอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี *t-test*

การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)	จำนวน (<i>n</i>)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
เคยฝึกอบรม	47	4.07	0.008**
ไม่เคยฝึกอบรม	87	3.92	

หมายเหตุ **หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบโดยใช้ *t-test* พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4.5 สมมติฐานที่ 1.5 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามขนาดองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างขนาดองค์กรกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

ขนาดองค์กร	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
ขนาดเล็ก	8	3.97	0.210
ขนาดกลาง	31	3.88	
ขนาดใหญ่	95	4.01	

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.210 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดของเห็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 รายโดยวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.5.1 สมมติฐานที่ 2.1 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสพการณ์ทำงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐาน เปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

ประสพการณ์ทำงาน	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
น้อยกว่า 10 ปี	49	3.42	0.008**
10-15 ปี	53	3.59	
มากกว่า 15-20 ปี	20	3.32	
มากกว่า 20 ปี	12	3.04	

หมายเหตุ **หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามประสพการณ์ทำงาน

ประสพการณ์ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	กลุ่มที่	p-value			
			1	2	3	4
น้อยกว่า 10 ปี	3.42	1	-	0.105	0.482	0.007**
10-15 ปี	3.59	2	-	-	0.054	0.001**
มากกว่า 15-20 ปี	3.32	3	-	-	-	0.147
มากกว่า 20 ปี	3.04	4	-	-	-	-

หมายเหตุ **หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดย LSD พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสพการณ์ทำงานน้อยกว่า 10 ปีซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสพการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญูญาติให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 10-15 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

4.5.2 สมมติฐานที่ 2.2 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

ระดับการศึกษา	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.19	0.317
ปริญญาตรี	98	3.45	
สูงกว่าปริญญาตรี	26	3.48	

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.317 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4.5.3 สมมติฐานที่ 2.3 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามวุฒิการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 แสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างวุฒิการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี One – way ANOVA

วุฒิการศึกษา	จำนวน (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
เทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์/ วิทยาศาสตร์	112	3.41	0.445
บริหารธุรกิจ / บริหารอุตสาหกรรม	21	3.56	
อื่นๆ	1	3.72	

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาไม่แตกต่างกัน

4.5.4 สมมติฐานที่ 2.4: ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยฝึกอบรมและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.4 แสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยวิธี t -test

การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)	จำนวน (ราย) (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
เคยฝึกอบรม	47	3.50	0.007**
ไม่เคยฝึกอบรม	87	3.41	

หมายเหตุ ** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบโดยใช้ t -test พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบต่างกัน มีความคิดเห็น
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.5.5 สมมติฐานที่ 2.5 : ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามขนาดองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.5 แสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างขนาดองค์กรกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรโดยวิธี One - way ANOVA

ขนาดองค์กร	จำนวน (คน) (n)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	p-value
ขนาดเล็ก	8	3.52	0.845
ขนาดกลาง	31	3.46	
ขนาดใหญ่	95	3.42	

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบโดยใช้ One-way ANOVA พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.845 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open -Ended) เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิดขึ้น และอุปสรรค จากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรสามารถสรุปได้ดังนี้

การแสดงความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ซึ่งได้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้นที่มีความสมบูรณ์เป็นจำนวน 134 รายซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดดังแสดงในตารางที่ 4.16 การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบและไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	120	89.55
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	14	10.45
รวม	134	100

จากตารางที่ 4.16 พบว่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 134 ราย มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิดขึ้น และอุปสรรค ในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.55 ส่วนที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.45 และข้อเสนอแนะมีรายละเอียดแสดงเป็นค่าความถี่จำแนกเป็นข้อๆดังต่อไปนี้

4.6.1 ประโยชน์ที่ได้จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อยแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.17 ลำดับที่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้	ความถี่ในการตอบ
1	สามารถปรับกลยุทธ์ที่เหมาะสมให้เข้ากับองค์กร ได้ดียิ่งขึ้น ในการแข่งขัน	39
2	ทำให้องค์กรรู้ทิศทางถึงแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	31
3	ส่งเสริมให้พนักงานทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ได้มากยิ่งขึ้น	27
4	ทำให้ฝ่ายบริหารสามารถนำไปกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างชัดเจน	21
5	ทำให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแบบก้าวกระโดด	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามความถี่ของความคิดเห็น โดยเรียงจากมากไปหาน้อย แสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ลำดับที่ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ปัญหาที่เกิดขึ้นที่่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้	ความถี่ในการตอบ
1	ขาดแคลนพนักงาน ในองค์กรที่ดำเนินการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)	42
2	พนักงานส่วนใหญ่ขาดความรู้และความชำนาญในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมที่ตนปฏิบัติงานอยู่	28
3	ขาดงบประมาณที่จะใช้ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้บรรลุเป้าหมาย	25
4	ยังไม่มีแหล่งข้อมูลเพียงพอและองค์กรที่ให้คำปรึกษาในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ	22
5	วัฒนธรรมองค์กรยังไม่ให้การยอมรับกับการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร โดยถือว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่	17

จากตารางที่ 4.18 พบว่า มีผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบในองค์กร เรื่องขาดแคลนพนักงานในองค์กรที่ดำเนินการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มากที่สุด โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 42 คน รองลงมาคือพนักงานส่วนใหญ่ขาดความรู้และความชำนาญในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่เกี่ยวกับลักษณะอุตสาหกรรมที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 28 คนและขาดงบประมาณที่จะใช้ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบให้บรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 25 คน ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.6.3 อุปสรรคที่ขัดขวางจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวอุปสรรคที่ขัดขวางจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรจำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อย แสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ลำดับที่ อุปสรรคที่ขัดขวางจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ และความถี่ในการตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	อุปสรรคที่ขัดขวางจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้	ความถี่ในการตอบ
1	บริษัทส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลของตน โดยเฉพาะกับคู่แข่ง การหาข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบจึงเป็นเรื่องยากในการนำมาใช้เปรียบเทียบ	51
2	มีปัญหาในเรื่องลิขสิทธิ์เกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำมาจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบวิธีการของแม่แบบมาใช้ โดยขาดการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตน	41
3	คัดเลือกแม่แบบ (Benchmark) ในการนำมาทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เหมาะสมกับองค์กร	16
4	ไม่เข้าใจการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) อย่างแท้จริงผู้บริหารระดับสูงคิดว่าเป็นการลอกเลียนแบบกระบวนการ	14
5	ผู้บริหารระดับสูงบางรายไม่รู้ปัญหาที่แท้จริงขององค์กรทำให้ไม่สามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการนำมาใช้ได้	12

จากตารางที่ 4.19 พบว่า มีผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเสนอแนะเกี่ยวกับอุปสรรคที่ขัดขวางจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร บริษัทส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลของตน โดยเฉพาะกับคู่แข่ง การหาข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบจึงเป็นเรื่องยากในการนำมาใช้เปรียบเทียบ มากที่สุด โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 51 คน รองลงมาคือมีปัญหาในเรื่องลิขสิทธิ์เกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำมาจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบวิธีการของแม่แบบมาใช้ โดยขาดการวิเคราะห์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตน โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 41 คนและคัดเลือกแม่แบบ(Benchmark)ในการนำมาทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เหมาะสมกับองค์กร ตามลำดับ โดยมีความถี่ในการตอบจำนวน 16 คน ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา และการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบและปัจจัยขององค์กร ได้แก่ ขนาดองค์กรที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกที่มีการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์กร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ประโยชน์ ปัญหา และอุปสรรคเพิ่มเติมอื่นๆ ของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบกับใช้ภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบกับใช้ภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

5.1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในโรงงานที่สังกัดกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งสิ้นจำนวน 277 คน จากจำนวน 277 โรงงาน ที่จดทะเบียนได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการ ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2552

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 164 คนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน วุฒิการศึกษา การฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบและขนาดขององค์การ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบกับใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ปัญหา และอุปสรรคในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบกับใช้ในองค์การ

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไข แล้วนำไปขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมก่อนการส่งเพื่อเก็บข้อมูล

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 164 โรงงาน แบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ตามซองจดหมายที่แนบไว้ จากนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความถูกต้องสมบูรณ์มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 ของกลุ่มตัวอย่าง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) ตอนที่ 1 สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ตอนที่ 2 และ 3 ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ *t-test* การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Difference (LSD)

5.2 ผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 134 รายคิดเป็นร้อยละ 81.70 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและสถานประกอบการ

1. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 92.54 และ 7.46 ตามลำดับ

2. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมา มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.18 อายุมากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.19 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.73

3. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 73.13 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 19.41 และต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 7.46

4. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยี/วิศวกรรมศาสตร์/วิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมาด้านบริหารธุรกิจ/บริหารอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 15.67 และด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.75

5. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.55 รองลงมาน้อยกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 36.57 มากกว่า 15-20 ปีคิดเป็นร้อยละ 14.93 และมากกว่า 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 8.95

6. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ คิดเป็นร้อยละ 64.93 และได้รับการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ คิดเป็นร้อยละ 35.07

7. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่ ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาขนาดกลางคิดเป็นร้อยละ 23.13 และขนาดเล็กคิดเป็นร้อยละ 5.97

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในงานเพื่อการศึกษาระดับสูง โดยขอสงวนไว้เพื่อใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่วางกรรมสิทธิ์ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการดำเนินงานอยู่ในระหว่าง 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.54 รองลงมาน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.84 และมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.62

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

จากการศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร พบว่าโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.981 โดยในแต่ละรายข้อของประโยชน์จากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ เพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคต รองลงมาคือ นำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ส่วนก่อให้เกิดการปิดกั้นทัศนคติแบบดั้งเดิมที่อาจส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลว มีความคิดเห็นในระดับน้อยสุด และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกแต่ละรายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.357

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

จากการศึกษาความคิดเห็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.442 โดยในแต่ละรายข้อของปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ พนักงานในระดับต่างๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้ง รองลงมาคือ ขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ส่วนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดการต่อต้านมีความคิดเห็นในระดับน้อยสุด และผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมแต่ละรายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.542

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยบุคคลและปัจจัยองค์การกับระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาที่เกิดจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ

ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มี ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาและขนาดองค์การต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานและการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบปัจจัยบุคคลและปัจจัยองค์การกับระดับความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาที่เกิดจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ

การทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยได้ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และ *t - test* โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การ เป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษา การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ และปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ได้แก่ ขนาดขององค์การ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การที่ต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์การมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์การแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยอดรมและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยอดรมและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่อยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยอดรมอยู่ในองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์กรที่แตกต่างกันมีผลให้ความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรมีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่วุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เลขอบรมและไม่เคยฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

1. ประโยชน์ที่ได้รับในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.1 ประสิทธิภาพทำงาน	✓	
1.2 ระดับการศึกษา		✓
1.3 วุฒิการศึกษา		✓
1.4 การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ	✓	
1.5 ขนาดองค์กร		✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐาน เปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
2.1 ประสิทธิภาพทำงาน	✓	
2.2 ระดับการศึกษา		✓
2.3 วุฒิกการศึกษา		✓
2.4 การฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ	✓	
2.5 ขนาดองค์กร		✓

5.3 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก สามารถนำผลการทดสอบสมมติฐานมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 อภิปรายผลความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

จากผลการศึกษาในภาพรวมผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาประโยชน์ที่ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเห็นด้วยในลำดับแรกๆ พบว่า เพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคตมากที่สุด รองลงมาได้แก่ นำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และชี้ให้องค์กรเห็นถึงข้อด้อยขององค์กรเมื่อเทียบกับผู้อื่นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพสุ เดชะรินทร์ (2540:20) ที่ว่าช่วยให้การเพิ่มพูนความสามารถขององค์กร โดยวิธีต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น จากผลการวิจัยที่พบจะเห็นได้ว่าในภาพรวมทุกข้อมีความคิดเห็นส่วนมากอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากขึ้นทำให้มีการแข่งขันกันสูงในอุตสาหกรรมเดียวกัน ทำให้มีการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกันมากขึ้นในทุกๆ องค์กรและมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาทำให้ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมจึงมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นจากประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้และได้รับผลประโยชน์จึงมีความคิดเห็นอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 อภิปรายผลความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

จากผลการศึกษาในภาพรวมผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาปัญหาที่ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเห็นด้วยในลำดับแรกๆ พบว่าพนักงานในระดับต่างๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้งมากที่สุด รองลงมาได้แก่ขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) และขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบตามลำดับ ส่วนการทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดการต่อต้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด รองลงมาคือการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานระดับต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญดี บุญญาภิ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 76-77) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มีน้อยจึงส่งผลทำให้ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบของการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบซึ่งสืบเนื่องมาจากยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่ถูกต้องอย่างเป็นระบบและไม่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ในการใช้ปรับปรุงจึงส่งผลให้ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

5.3.3 อภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

1. ประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดและพบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rao et al. (1996: 586) ที่ว่าประสบการณ์ในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กรที่เกิดจากการยอมรับวิธีการปฏิบัติและความเชื่อถือคุณค่าที่แท้จริงของการเรียนรู้ การทำมาตรฐานการดำเนินงานเป็นเอกสารที่ช่วยในการพัฒนาหรือคือคุณค่าที่แท้จริงของการเรียนรู้ การทำมาตรฐานการดำเนินงานไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรียบเทียบก่อให้เกิดคุณค่าเกี่ยวกับการก้าวไปสู่จุดหมายและวิถีทางขององค์กร องค์กรจะได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายอันเนื่องมาจากประโยชน์จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไปซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกกลุ่มมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรแตกต่างกันกับผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ระหว่าง 10-15 ปี และมากกว่า 15-20 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากจะมีแนวคิดหรือมุมมองต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทัดเทียมหรือสูงกว่าคู่แข่งจนสามารถนำไปสู่การแข่งขันในตลาดโลกโดยสังเกตได้จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อที่ว่าเพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคต รองลงมาคือนำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และชี้ให้องค์กรเห็นถึงข้อดีขององค์กรเมื่อเทียบกับผู้อื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกๆ

2. ระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ที่พบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ที่มีระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูติมา เหมือนทองจีน (2546 :74) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกันกับระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนวุฒิการศึกษาด้าน เทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์ ไม่แตกต่างจากด้าน บริหารธุรกิจ/บริหารอุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์ ซึ่งมีระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษาที่คล้ายคลึงกันมากจากความรู้พื้นฐานที่ได้เรียนรู้อมา และอาจเป็นเพราะว่าการศึกษาเพียงช่วยให้ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความรู้และเข้าใจในบางรายวิชาเฉพาะบางสาขาซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เชิงปฏิบัติมากกว่าความรู้ในการศึกษา แต่เมื่อเข้ามามีส่วนร่วมและเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบก็ถือว่าเป็นเรื่องใหม่ซึ่งต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จึงส่งผลทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เลือกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบและไม่เลือกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ที่พบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามมีแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Rao et al.(1996:586) ที่ว่า การส่งเสริมสนับสนุนจากภายในองค์กรในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Internal Promotion of Benchmarking) จะต้องมีกิจกรรมขึ้นตอนการดำเนินงานอย่างเหมาะสมให้กับบุคลากรภายในองค์กร โดยการให้การฝึกอบรมและได้รับทราบถึงคุณค่าของการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ และประโยชน์ที่จะได้จึงทำให้มองเห็นถึงประโยชน์ได้มากที่สุด จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ผ่านการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบจะมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับมากกว่าซึ่งเห็นได้จากค่าเฉลี่ยที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ ซึ่งผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เคยผ่านการฝึกอบรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมเนื่องจากไม่รู้แนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ซึ่งจะเห็นได้จากกรวิจัยครั้งนี้ได้พบว่าเป็นปัญหาหลักที่เกิดจากการขาดการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ ซึ่งได้แก่ พนักงานในระดับต่างๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้งมากที่สุด รองลงมาคือขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ และขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนั้นจึงส่งผลทำให้มีความคิดเห็นในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกัน

4. ขนาดองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ที่พบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าองค์กรที่มีขนาดเล็กนั้นจะมีจำนวนพนักงานที่น้อยทำให้การบริหารจัดการได้คล่องตัวและไม่ซับซ้อนทำให้ง่ายต่อการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร ในขณะที่องค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ นั้นย่อมไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีระบบการบริหารที่ชัดเจนเป็นระบบเป็นขั้นตอนและมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอยู่เป็นจำนวนมากในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ซึ่งไม่เป็นการยุ่งยากจึงสามารถดำเนินการได้เช่นกันจึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5.3.4 อภิปรายผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

1. ประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดและพบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่สอดคล้องแนวคิดของบุญดี บุญญากิจ และกมลวรรณ ศิริพานิช (2545 : 76-77) จากผลการวิจัยครั้งนี้ซึ่งพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีประสบการณ์ที่มากกว่า 20 ปีขึ้นไปซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรแตกต่างกันกับผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-15 ปี และน้อยกว่า 10 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานมากจะมีความสามารถในการมองเห็นปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากกว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า จึงทำให้มองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีน้อยและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

2. ระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) พบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ที่มีระดับการศึกษาและวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปเผยแพร่ขอสงวนค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยซึ่งพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมกลุ่มผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกันกับระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนวุฒิการศึกษาด้าน เทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์ ไม่แตกต่างจากวุฒิบริหารธุรกิจ/บริหารอุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษา เทคโนโลยี / วิศวกรรมศาสตร์ / วิทยาศาสตร์ ซึ่งทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะมีระดับการศึกษา และวุฒิการศึกษาที่คล้ายคลึงกันมากจากความรู้พื้นฐานที่ได้เรียนรู้มา และอาจเป็นเพราะว่าการศึกษาเพียงช่วยให้ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมมีความรู้และเข้าใจในบางรายวิชาเฉพาะบางสาขา แต่เมื่อเข้ามามีส่วนร่วมและเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบก็ถือว่าเป็นเรื่องใหม่ซึ่งต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้สิ่งใหม่จึงส่งผลทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นไม่แตกต่างกัน

3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่เลือกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบและไม่เลือกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ที่พบว่า ผู้บริหารของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามมีแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Rao et al. (1996: 586) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่ผ่านการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบจะมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากกว่าและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาโดยถูกต้องตามขั้นตอนในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบได้ดีกว่าผู้บริหารที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบซึ่งจากการวิจัยได้พบว่า เป็นปัญหาหลักที่เกิดจากการขาดการฝึกอบรมมาตรฐานเปรียบเทียบซึ่งได้แก่ พนักงานในระดับต่างๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้งมากที่สุด รองลงมาคือขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ และขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนั้นจึงส่งผลทำให้มีความคิดเห็นในเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้แตกต่างกัน

4. ขนาดองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดหลายประการที่ควรพิจารณาในการนำผลการวิจัยไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการวิจัยที่ดำเนินการโดยผู้วิจัยคนเดียว ซึ่งอาจมีอคติในการตีความข้อมูล หรือการเลือกตัวอย่างที่ไม่เป็นตัวแทนที่ดีพอของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ยังขาดการติดตามผลในระยะยาว ซึ่งอาจส่งผลต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา เกรียงไกร (2548) ที่พบว่า ผู้บริหารของ อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ดที่มีขนาดองค์กรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยอาจเป็นเพราะว่าองค์กรที่มีขนาดเล็กนั้นจะมีจำนวนพนักงานที่น้อย ทำให้การบริหารจัดการไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการนำมาตราฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร ในขณะที่องค์กรขนาดกลาง และขนาดใหญ่ย่อมมีระบบการบริหารที่ชัดเจนเป็นระบบ จึงมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถอยู่เป็นจำนวนมากในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้และไม่เป็นการยุ่งยากจึงสามารถดำเนินการ ได้เช่นกันซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นน้อย จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) แก่ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมและพนักงานในองค์กร โดยการฝึกอบรมโดยองค์กรภายในหรือจากองค์กรภายนอกเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ปฏิบัติให้เกิดความถูกต้องและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมควรยอมรับในผลการปฏิบัติงานขององค์กรอื่นๆ ที่มีความสนใจจะร่วมจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ โดยทั้งนี้เพราะจะช่วยให้องค์กรต่างๆ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อพัฒนาขีดความสามารถและก้าวไปสู่องค์กรระดับมาตรฐานสากล โลกพร้อมกัน
3. ผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบภายในองค์กร โดยกำหนดเป็นนโยบาย มอบหมาย และติดตามการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
4. องค์กรควรเริ่มทำมาตรฐานเปรียบเทียบภายในองค์กรของตนเองหรือบริษัทในเครือก่อนทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับมาตรฐานเปรียบเทียบในภาพรวม

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการทำมาตรฐานเปรียบเทียบในงานประเภทอื่นๆ เช่น การจัดโครงสร้างองค์กร การเลื่อนตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส ด้านทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจากการนำมาตราฐานเปรียบเทียบมาใช้ภายในองค์กรของอุตสาหกรรมประเภทต่างๆ เช่น อุตสาหกรรมผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ ไดรฟ์และชิ้นส่วนประกอบ อุตสาหกรรมผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม. 2552. “รายชื่อโรงงานผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย.” [On line]. Available : <http://www2.diw.go.th/factory/tumbol.asp>

การนิคมแห่งประเทศไทย. 2552. “การแบ่งเขตนิคมอุตสาหกรรมของประเทศไทย.” [On line].

Available : http://www.ieat.go.th/view_static

กฤษณ์ มหาวิรุฬห์. 2531. “ทัศนะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้านตามโครงการปรีณรงค์คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม. 2547. **Benchmarking Basics**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ขนิษฐา วิเศษสาคร. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

งานประกันคุณภาพ ฝ่ายบริหารและธุรการวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร. 2548. [On line]. Available : <http://www.csc.ku.ac.th/~qa-csc/niyam.html>

จิตติ จิววัฒน์กิจ. 2543. “การจัดการปัจจัยที่เป็นตัวข้อขวางการเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมสังกัดนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในเขตภาคตะวันออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพนิมิต

จิตติมา เหมือนทองจีน. 2546. “ความคิดเห็นของผู้ส่งออกที่มีต่อวิธีการ Benchmarking.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำลองชัย ขุนพลแก้ว. 2544. **หลักการเพิ่มผลผลิต**. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นนทกรณ์ พุทธิรักษา. 2545. “เบนชมาร์คกิ้งของการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

น้ำทิพย์ ทิพย์กรกิจ. 2542. “มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บริษัท มติชน จำกัด. 2547. **พจนานุกรมฉบับมติชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุญดี บุญญาภิกขและ กมลวรรณ ศิริพานิช. 2545. **Benchmarking** ทางลัดสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**. พิมพ์

ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2539. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์

โอเคียนสโตร์.

ปิยฉัตร พงษ์กระจำง. 2542. “ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการใน

อุตสาหกรรมเจียรไนเพชร กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร

มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร : พรานการพิมพ์.

พานิช เหล่าศิริรัตน์. 2546. **สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจด้วยกระบวนการBenchmarking**. กรุงเทพฯ :

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

พัชรา เกรียงไกร. 2548. “ การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารจากการนำมามาตรฐาน

เปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์การของผู้ประกอบการ

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด” วิทยานิพนธ์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2531. **การวัดทัศนคติ**. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์และ

มนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล. (อัดสำเนา).

พิชญ วิชโยธิน. 2542. “ปัจจัยทำให้เกิดอุบัติเหตุในโรงงานอุตสาหกรรม เขตสวนอุตสาหกรรม

บางกะดี จังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา

การบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ลาดกระบัง.

พีระศักดิ์ วรสุนทรโรสด. 2542. **จัดรอยเท้าช้าง**. กรุงเทพมหานคร : พีระชล แอนด์เซอร์วิส.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ สำนักงาน

ทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :

ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พสุ เฉชะรินทร์. 2540. “ การทำ **Benchmarking** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ท่ามกลางการ

เปลี่ยนแปลงของบริษัทต่างๆ.” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, ปีที่ 19 ฉบับที่ 73 กันยายน 2540.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยูวานูช กุลาคี. 2548. “ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร.” [Online]. Available : <http://202.129.53.76/yuwanuch/less3.htm>

ราชบัณฑิตยสถาน. 2532. **พจนานุกรมสังคัมวิทยา**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

รัตติยา จุลเสนา. 2548. “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดราชบุรี ต่อการนำวิธีการเทียบเคียงมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒิพงษ์ ยศลาสุโรดม. 2547. **Benchmarking Basics การเทียบเคียง**. กรุงเทพฯ : เอ็กเซเปอร์เน็ท.

วิชัย วงภิรมย์รักษ์. 2548. “ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานบุคลากรผู้มีหน้าที่ตรวจปล่อยสินค้า สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีณา ศรีทศกุล. 2535. “การไม่ทำงานของคณงานในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิพงษ์ แสงมณี. 2524. “ความคิดเห็นของผู้นำท้องถิ่นที่มีต่อการปฏิบัติงานของพัฒนากรในท้องถิ่น 3 จังหวัดภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพัตรา กุหาภาณจน์. 2542. “การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาโสตทัศนศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยวิธีเบนซ์มาร์คกึ่งกับแผนกวิชาวิทยาศาสตร์การสอบ สถาบันการศึกษาแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาภรณ์ สุวรรณพิทักษ์. 2548. “การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิธีเปรียบเทียบเพื่อหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดและวิธีประเมินตนเองในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน.” วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2548. **สถานการณ์ทั่วไปของอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย**. [On line]. Available : http://www.oie.go.th/newspaper/28092548_3.asp

สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย. 2552. “มูลค่าการส่งออกรถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์.”

[On line]. Available:http://www.thaiauto.or.th/statistic/vehicle_and_part_export.asp

สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. 2552. “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับชิ้นส่วนยานยนต์และผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์.” [On line]. Available: <http://www.thaiautoparts.or.th/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สัตยา กระแสร์ชล. 2538. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดตั้งอุทยานสายใจธรรม จังหวัด ฉะเชิงเทรา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิตสิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โสภาน ชูพิบูลย์. 2543. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช.
- เศรษฐศาสตร์ รักใหม่. 2543. “การวิเคราะห์และเทียบเคียงผลการดำเนินงานด้านการผลิตของ โรงงานหล่อเหล็ก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม อุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลินี ชนะวัฒน์จ๊ะจะเสรี. 2540. **Benchmarking มาตรฐานเปรียบเทียบ**. : Model of Excellence. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- อังสุมณ พักเจริญผล. 2544. “การประเมินการใช้พลังงาน โดยใช้ตารางปัจจัยการผลิตและผลผลิต ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการพลังงาน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อัญชลี แจ่มเจริญ. 2530. **จิตวิทยาธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- อุทัย หิรัญโต. 2526. **สังคมวิทยาประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- George, S. and Weimerskirch, A. 1994. **Total Quality Management : Strategies and Techniques Proven at Today's Most Successful Company**. New York : Wiley .
Harrington, H.J. and Harrington.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York : McGraw - Hill.
- Khamanarong, S. **Proceeding of International Seminar on SMEs in Asia Held at Nagoya University, 1-3 March 2000, Japan**.
- Rao, A. et. al. 1996. **Total Quality Management : A Cross Functional Perspective**. New York : Wiley.
- Shaw, M.E. and J. M. Wright. 1967. **Scale for The Measurement of Attitude**. New York : McGraw-Hill.
- Webster's New World Dictionary. 1988. New York : Simon & Schuster, Inc.
- Yamane, Taro. 1967. **Statistics : An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York : Harper and Row.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุดมศึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นายถาวร ปอจรงห์สประจำตัว 51064120 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก (Comparison of Engineering Executive's Opinion in the Implement of Benchmarking Process for Improvement of Organization Performance on the Automotive Part Industry in Eastern Seaboard)” โดยมี รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 3417

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

19 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายวิระพงษ์ เหล่าโพธิวิหาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายถาวร ปออง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก” โดยมี รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัคริวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายถาวร ปออง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะ ได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร, 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 3417

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๙ พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายณัฐพงษ์ พิศรูป

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายถาวร ปออง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก” โดยมี รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีรวงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายถาวร ปออง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 3417



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

19 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายณัฐวุฒิ โรจน์นวัตติกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายถาวร ปออง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก” โดยมี รศ.ดร.วศัยลักษณ์ อัคริวงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายถาวร ปออง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 02-326-4325 สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0058

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

7 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายถาวร ปออง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก” โดยมี รศ.ดร.วลัยลักษณ์ อัคริวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2552 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นายถาวร ปออง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.087-1400-569 สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประกอบงานวิจัย

เรื่อง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

ตะวันออก

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็น การวิจัยเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้เพิ่ม ประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความจริงทุกประการ ข้อมูลที่ ท่านตอบจะเก็บเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ค่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าสนใจในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้เสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อ ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และขนาดขององค์กร

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประโยชน์และปัญหาในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมของความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมเกี่ยวกับ ประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพภายในองค์กรในด้านอื่น ๆ ที่เห็นสมควร

การตอบแบบสอบถามนี้ ขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เนื่องจาก ถ้าตอบไม่ครบเพียง ข้อใดข้อหนึ่งจะทำให้การวิเคราะห์แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และขอให้ท่านตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นายถาวร ปออง

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารฝ่ายวิศวกรรมและขนาดขององค์กร คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมตามสภาพภาพให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพียงข้อเดียว (ยกเว้นระบุเป็นอย่างอื่น)

1. เพศของท่าน

 ชาย หญิง

2. อายุของท่าน

 น้อยกว่า 30 ปี 30-40 ปี มากกว่า 40-50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ประสบการณ์การทำงานของท่าน

 น้อยกว่า 10 ปี 10-15 ปี มากกว่า 15-20 ปี มากกว่า 20 ปี

4. ระดับการศึกษาของท่าน

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. วุฒิการศึกษาของท่าน

 เทคโนโลยี หรือ วิศวกรรมศาสตร์ หรือ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจ หรือ บริหารอุตสาหกรรม อื่น ๆ โปรดระบุ

6. การฝึกอบรมการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)

 เคยได้รับการฝึกอบรม ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

7. ขนาดขององค์กรที่ท่านทำงาน

 ขนาดเล็ก มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน ขนาดกลาง มีการจ้างงาน 51-200 คน ขนาดใหญ่ มีการจ้างงานเกิน 200 คนขึ้นไป

8. ระยะเวลาในการดำเนินงานขององค์กรที่ท่านทำงาน

 น้อยกว่า 10 ปี 10-20 ปี มากกว่า 20 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์และ ปัญหาในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้ในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมให้ตรงกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ(Benchmarking) มาใช้ในองค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ชี้ให้องค์กรเห็นถึงข้อดีขององค์กรเมื่อเทียบกับผู้อื่น					
2.เพิ่มพูนความสามารถและสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขันในอนาคต					
3.ก่อให้เกิดการรวบรวมวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศหลาย ๆ แบบเข้าสู่องค์กร					
4.ก่อให้เกิดการสร้างสรรค้เป้าหมายในเชิงรุก(Proactive)และมีความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
5.นำไปสู่วิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ที่ส่งเสริมให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น					
6.ทำให้พนักงานภายในองค์กร ได้รับสิ่งที่ดีที่สุด					
7.นำไปสู่การพัฒนากระบวนการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ					
8.ส่งเสริมการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์ทั้งระดับบุคคล และระดับกลุ่ม					
9.เตรียมการสำหรับทางเลือกในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร					
10.ส่งเสริมการปฏิบัติงานภายในองค์กร ให้ดีขึ้น					
11.นำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกันและช่วยสร้างความร่วมมือที่จะพยายามพัฒนาองค์กร ไปในแนวทางที่ดีขึ้น					
12.ก่อให้เกิดการปิดกั้นทัศนคติแบบดั้งเดิมที่อาจส่งผลให้องค์กรเกิดความล้มเหลว					
13.องค์กรสามารถแก้ไขข้อดีขององค์กรที่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น					
14.สามารถสร้างแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรและการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีต่อพนักงานในองค์กร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
15.ช่วยให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นจากการลงทุน					
16.ช่วยให้องค์กรมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)					
17.เป็นการพัฒนาคุณค่าให้องค์กรอยู่ในระดับมีอาชีพ					
18.เป็นการสร้างความร่วมมือของพนักงานภายในองค์กรที่ต้องการจะปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรพัฒนาไปสู่ระดับสากล					
19.เป็นการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)					
20.นำไปสู่การลดความสูญเสียหรือสิ้นเปลืองในสิ่งที่ไร้ประโยชน์					
21.พัฒนาองค์กรให้มีจุดแข็งมากขึ้นเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน					
22.เพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร					
23.เป็นการเพิ่มพูนคุณภาพ (Quality) ของสินค้าหรือบริการ					
24.เป็นการช่วยเหลือให้ผู้บริหารสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ					
25.ช่วยในเรื่องของกระบวนการคิดในลักษณะการคิดนอกกรอบแนวคิดเดิม (Out of The Box)					

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ดัชนี/เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานไม่เหมาะสมเท่าที่ควร					
2.วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนองค์กรต่อการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)					
3.วัฒนธรรมขององค์กรไม่สนับสนุนให้พนักงานทำการศึกษาและเปรียบเทียบองค์กรตนเองกับองค์กรอื่น					
4.ขาดการฝึกอบรมพนักงานที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)					
5.ผู้บริหารไม่สามารถทำให้เกิดความตระหนักถึงความสำเร็จในการทำมาตรฐานเปรียบเทียบทั่วทั้งองค์กร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ องค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.การทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานระดับต่าง ๆ					
7.ผลตอบแทนของพนักงานไม่ดึงดูดให้พนักงานใช้และปฏิบัติตามมาตรฐานเปรียบเทียบ					
8.ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนต่อการทำมาตรฐานเปรียบเทียบไม่เต็มที่เท่าที่ควร					
9.ขาดการวางแผนงานในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบที่ชัดเจนหรือมีความคลุมเครือ					
10.พนักงานในระดับต่าง ๆ ขาดความเข้าใจระบบพัฒนาองค์กรอย่างลึกซึ้ง					
11.ขาดผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการการทำมาตรฐานเปรียบเทียบ (ซึ่งผู้มีความรู้ในการทำมาตรฐาน)					
12.ขาดบุคลากรจากสายงานต่าง ๆ ที่มีความรู้ในการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบเข้าร่วมในทีมดำเนินงาน					
13.การเกิดอารมณ์ความรู้สึกไม่ยอมรับในเรื่องของการจัดทำมาตรฐานเปรียบเทียบพนักงานชั้นภายในองค์กร					
14.พนักงานในระดับต่าง ๆ เห็นว่าการทำมาตรฐานเปรียบเทียบเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเกินไปที่จะทำความเข้าใจ					
15.มีข้อมูลในอุตสาหกรรมที่จะทำการเปรียบเทียบน้อยเกินไป					
16.จากการทำมาตรฐานเปรียบเทียบแล้วเกิดความแตกต่างกับองค์กรเป้าหมายมากเกินไปทำให้ผู้ดำเนินการเกิดความรู้สึกท้อ					
17.ผู้บริหารบางส่วนไม่ให้การยอมรับเนื่องจากไม่มีตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จจากการนำมาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้					
18.การทำมาตรฐานเปรียบเทียบก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้พนักงานเกิดการต่อต้าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคที่นำมามาตรฐานเปรียบเทียบมาใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรในด้านอื่น ๆ

ในความคิดของท่าน ประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรในด้านอื่น ๆ ที่ท่านเห็นว่าสมควร

3.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 อุปสรรคในการนำมามาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) มาใช้ในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายถาวร ปอจง
วันเดือนปีเกิด	18 กันยายน 2522
ประวัติการศึกษา	2547 คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเครื่องมื่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประสบการณ์การทำงาน	วิศวกรฝ่ายวิศวกรรมผลิตภัณฑ์ใหม่
พ.ศ. 2547-2549	บริษัท โยโรซี เอ็นจิเนอริ่ง (ไทยแลนด์) จำกัด
พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน	วิศวกรฝ่ายวิศวกรรมการผลิต บริษัท อีสเทิร์น พี. ยู. โฟม อินดัสตรี จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้