

ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
บริษัทเอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด

FACTORS AFFECTING WORKING POTENTIAL OF PRODUCTION
OPERATORS IN ESSILOR MANUFACTURING (THAILAND) CO.,LTD.



เลขที่
๘/๓๙๙
๒๕๕๗
สาขา
เลขทะเบียน 144953
วันเดือนปี ๒.9 ต.ค. 2560

b. 1๒๘๒๕๖๖๑
i.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. ๒๕๕๗

KMITL-2014-AMC-M-017-073

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**FACTORS AFFECTING WORKING POTENTIAL OF PRODUCTION
OPERATORS IN ESSILOR MANUFACTURING (THAILAND) CO.,LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2014

KMITL-2014-AMC-M-017-073

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท
เอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

FACTORS AFFECTING WORKING POTENTIAL OF PRODUCTION
OPERATORS IN ESSILOR MANUFACTURING (THAILAND)
CO.,LTD.

นักศึกษา

นางสาวมณีวรรณ คนภู

รหัสประจำตัว

55671410

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณารต แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โจนันันิรุตติกุล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัคริรวงศ์	
รศ.ดร.วรรณารต แสงมณี	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โจนันันิรุตติกุล	
ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 19 พฤศจิกายน 2557 เวลา 12.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องประชุม AMC อาคารเรียนรวมตึกพระเทพฯ

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.อานวย แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วย...
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง(ประเทศไทย)
จำกัด

นักศึกษา

นางสาวมณีวรรณ ตนภู

รหัสประจำตัว

55671410

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2557

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วรณารด แสงมณี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานฝ่ายผลิตที่ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญด้วยขนาดตัวอย่าง 320 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก
2. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ประสบการณ์ทำงานและการให้อำนาจ ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

Thesis Title	Factors Affecting Working Potential of Production Operators in Essilor Manufacturing (Thailand) Co.,Ltd.
Student	Ms. Maneewan Tonpoo
Student ID	55671410
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2014
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Woranat Sangmanee
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojnruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the working potential level of production operators in Essilor manufacturing (Thailand) Co.,Ltd. and 2) to study factors affecting working potential of production operators in Essilor manufacturing (Thailand) Co.,Ltd. An accidental sampling was conducted with a sample size of 320 production operators. Questionnaires were used as the research instrument. The data were analyzed by using statistical program. Statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple Linear Regression Analysis was used to test the hypotheses. The results were summarized as follows:

1. The working potential level of production operators in Essilor manufacturing (Thailand) Co.,Ltd. was at high level.
2. Employee relationship, work experience and empowerment affected the working potential of production operators in Essilor manufacturing (Thailand) Co.,Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
รศ.ดร.วรณารต แสงมณี ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำชี้แนะที่ดีแก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ ศศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนนิรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้ความ
ช่วยเหลือ ให้คำชี้แนะช่วยแก้ปัญหาตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีจนทำให้วิทยานิพนธ์
ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบพระคุณ ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีรวงศ์ ดร.พยัคฆ์ วุฒิรงค์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่
ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนข้อชี้แนะในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ คุณอัมรินทร์ บุตรอำไพ คุณวิศิษฐ์ คงพารา ที่ให้คำชี้แนะการทำแบบสอบถาม
ในการวิจัย

ขอขอบคุณ บริษัทเอสซีอีอาร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้สนับสนุนให้
พนักงานได้มีโอกาสศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ที่เป็นกำลังใจให้สามารถจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับ
นี้ให้สำเร็จลงได้

สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้กับบิดามารดา
ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนครูอาจารย์ที่เคารพทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้
และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ข้าพเจ้า

นางสาวมณีวรรณ ตนภู

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	8
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน.....	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ.....	33
2.3 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	60
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	75
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	87
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	87
4.2 ระดับปัจจัยด้านองค์การของบริษัทเอสซีเอสเอ็มนูแฟกเจอร์ริง(ประเทศไทย)จำกัด..	90
4.3 ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงาน.....	97
4.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน	107
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีเอสเอ็มนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	115
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
5.1 สรุปผลการวิจัย	116
5.2 อภิปรายผล.....	119
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	122
บรรณานุกรม.....	124
ภาคผนวก.....	131
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	132
ภาคผนวก ข คำสัมภาษณ์ที่ถอดเทป.....	138
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อมูลสนับสนุนการเลือกตัวแปรอิสระในงานวิจัย	40
3.1 การกระจายแบบสอบถามในแผนกต่าง ๆ	76
3.2 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.	78
3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	81
4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล	87
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสบการณ์ทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	90
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการฝึกอบรม ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	91
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการให้อำนาจ ของบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	92
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของรายได้และสวัสดิการ ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	93
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	95
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของปัจจัย ด้านองค์การของบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	96
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของทักษะ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	97
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความรู้ใน การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	99
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของทัศนคติและ พฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีทีออร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	101
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	102
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	104
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	105
4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน.....	108
4.16 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้.....	109
4.17 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม.....	110
4.18 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน.....	111
4.19 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	112
4.20 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน.....	113
4.21 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม.....	114

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย.....	6
1.2 กรอบแนวความคิดในการวิเคราะห์ถอดถอดเชิงเส้นแบบพหุคูณ.....	7
2.1 รูปแบบการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน.....	11
2.2 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน.....	13
2.3 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน.....	14
2.4 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน.....	15
2.5 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง.....	16
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคล.....	18
2.7 สมรรถนะเป็นทักษะที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ.....	19
2.8 ขอบเขตความหมายของค่าตอบแทน.....	52
2.9 บริษัทเอสซีอีอาร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.....	62
2.10 ผลิตภัณฑ์และแบรนด์.....	62
2.11 เสน่ห์โปรเกรสซีฟ.....	63
2.12 เสน่ห์ตัดแสงสะท้อน.....	64
2.13 เสน่ห์กันฝ้า.....	65
2.14 เสน่ห์ป้องกันรังสียูวี.....	66
2.15 เสน่ห์เปลี่ยนสีได้.....	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องสรรหากลยุทธ์ศาสตร์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรของตนเอง สร้างจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนให้เหลือน้อยที่สุด ปรับตัวให้ทันต่อปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พร้อมทั้งหลบหลีกภัยคุกคามที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมที่เปลี่ยนแปลง เศรษฐกิจที่ผันผวน การเมืองที่ไม่แน่นอน เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำที่ได้รับการยอมรับ และสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืนตลอดไป ความมุ่งหวังขององค์กรธุรกิจต่างๆ จะสัมฤทธิ์ผลได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการประกอบกัน อาทิ เงินทุนมาก เครื่องมือเครื่องจักรทันสมัย ข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอ กลยุทธ์การบริหารธุรกิจ วิสัยทัศน์ผู้นำ นวัตกรรมที่แตกต่าง และที่สำคัญที่สุดคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2554)

มนุษย์เมื่อได้รับการพัฒนาจะมีความรู้เพิ่มขึ้น การพัฒนาที่ก้าวไกล เข้าใจตนเองและเข้าใจองค์กร ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เกิดประโยชน์ต่อองค์กรของตน และสังคมโดยรวมนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) มนุษย์อยู่คู่องค์กร องค์กรปรับตัวตอบสนองต่อสังคมอยู่ร่วมกันเกื้อกูลกันอย่างสมดุล การพัฒนาที่ยั่งยืน คือ นโยบายที่สนองตอบความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยไม่ทำลายทรัพยากร ซึ่งจะเป็นที่ต้องการในอนาคต (พระพรหม ญาณารณ (ป.อ.ปยุตโต), 2551)

ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจเกิดจากมนุษย์ มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร และมนุษย์แตกต่างจากทรัพยากรประเภทอื่น เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิต มีจิตใจ ไม่สามารถสังหารได้ถ้ารู้สึกไม่พอใจ จึงต้องมีการ โน้มน้าว จูงใจ เพื่อให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจก่อน เมื่อมนุษย์มีความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้นำและต่อองค์กร จะตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด องค์กรในปัจจุบันต่างขับเคลื่อนด้วยมนุษย์ สร้างมนุษย์ให้เป็นจุดแข็งขององค์กร ใ้มนุษย์เป็นแรงผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นองค์กรชั้นนำที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับโลก เมื่อทุกองค์กรต่างเห็นพ้องต้องกันว่ามนุษย์เป็นหัวใจสำคัญขององค์กร มีคุณค่าและพัฒนาให้เป็น “ทุน” ได้ ด้วยวิธีการสร้างมูลค่าเพิ่มโดยการส่งไปฝึกอบรม การศึกษาเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น การสนับสนุนให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถ การหมุนเวียนเปลี่ยนแปลงสายงานเพื่อให้มีความรู้เพิ่มขึ้น การเพิ่มความสามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการมอบอำนาจแบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความชำนาญเฉพาะทางได้ ซึ่งการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรมนุษย์คือการแปลงทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นทุนมนุษย์ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ (ประไพทิพย์ ลือพงษ์, 2554)

ทุนมนุษย์ (Human Capital) มิติใหม่เข้ามาเปลี่ยนแนวคิดของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ดึงความสามารถของคน (Human Competency) ออกมาสร้างมูลค่าเพิ่มของทุนทางปัญญา (Intellectual Capital Value) สิ่งเหล่านี้กำลังเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ดนัย เทียนพุฒ, 2551)

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร มนุษย์จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนา ตลอดเวลา เพื่อให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การที่มนุษย์ได้ทำสิ่งใหม่ จะเป็นบ่อเกิดทำให้เศรษฐกิจและสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง ตามไปด้วย (พิชัย ลีพิพัฒน์, 2537:130-131) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ ในการ ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง เพื่อร่วมงานและองค์กร เมื่อพิจารณา

1. มนุษย์ทุกคนมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาให้เพิ่มพูนขึ้นได้ ทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ และเจตคติ ถ้าหากมีแรงจูงใจที่ดีพอ
2. การพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ควรเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก นำมาสู่การพัฒนาในระบบขององค์กร
3. วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมีหลายวิธี จะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และบุคลากร
4. จัดให้มีระบบการประเมินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นระยะ ๆ เพื่อช่วยแก้ไขบุคลากรบางกลุ่ม ให้พัฒนาความสามารถเพิ่มขึ้นและในขณะเดียวกันก็ สนับสนุน ให้ผู้มีขีดความสามารถสูงได้ก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่ต้องใช้ ความสามารถสูงขึ้น
5. องค์กรจะต้องจัดระบบทะเบียนบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน ที่สามารถ ตรวจสอบ ความก้าวหน้าได้เป็นรายบุคคล

สิ่งสำคัญที่สุดในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จก็คือการบริหารคน โดยเฉพาะคนในทีมที่ทำงานให้เรา ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จมิใช่คนที่เก่งที่สุดหรือฉลาดที่สุด แต่เป็นผู้ที่สามารถชักจูงใจคนให้ทำงานอย่างมีความสุข และปล่อยให้พวกเขาทำงานได้อย่างเต็มที่ที่มีอิสระรวมทั้งกระตุ้นให้พวกเขาดึงศักยภาพของตนเองออกมาทำงานให้สำเร็จได้ เพราะหากเราเชื่อมั่นในตัวผู้อื่นว่าคนแต่ละคนมีความยิ่งใหญ่ในตัวเอง และเชื่อว่าเราสามารถดึงศักยภาพของพวกเขาออกมาได้ พวกเขา ก็จะทำงานได้ดีในระดับที่ตัวของพวกเขาเองก็คาดคิดไม่ถึงเหมือนกัน ดังนั้นจึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สร้างแรงจูงใจคนให้เกิดขึ้น และทำให้พวกเขาแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ ดังคำกล่าวที่ว่า “จงมองให้เห็นศักยภาพในตัวของคนแต่ละคนให้ลึกซึ้งกว่าที่พวกเขามองเห็นในตัวเอง จากนั้นจงใจให้พวกเขามองเห็นศักยภาพเหล่านั้น ได้เช่นเดียวกับที่คุณเห็น” (สุตาวรรณ อริยะทรัพย์. 2550)

ทักษะ ความรู้ ความสามารถของคนในองค์กรจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นพรสวรรค์ของแต่ละบุคคล (ชงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2546 : 105) ความสามารถของคนในองค์กร เป็นตัวแปรที่ผลกระทบโดยตรงต่อปริมาณ และคุณภาพของผลงานของการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรเป็นระบบทางสังคมที่ประกอบ ด้วยระบบย่อย คือ มีสมาชิกหลายคนได้เข้ามาทำงาน และพฤติกรรมของสมาชิกเหล่านี้ นั้นมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์กร ความสามารถของบุคคล จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้บริหาร คัดเลือกให้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมในองค์กรต่อไป ข้อค้ำใจว่า ผลจากการประเมินความสามารถของบุคคลจากผลการศึกษานั้นเป็นเพียงแนวโน้มหรือสิ่งที่คาดหวังว่าบุคคลผู้นั้นจะปฏิบัติงานได้เท่านั้น ส่วนเวลาปฏิบัติงานจริง อาจไม่เป็นตามความสามารถที่ประเมินไว้ก็ได้ เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล เช่น สิ่งจูงใจ ความรู้ความสามารถในเชิงทักษะด้านงานอาชีพ แม้จะเป็นกรอบการกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งงานขององค์กรได้ก็ตาม แต่อาจจะมีกรอบรบกวนทักษะ ความถนัด หรือ ความชาญฉลาดพิเศษ ในลักษณะการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร ทางพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ กระบวนการเรียนรู้มีหลักอยู่ที่ว่า โดยปกติแล้วพฤติกรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากผล (พิทยา บวรวัฒนา. 2544 : 29) การเรียนรู้ยังเกิดขึ้น ได้จากการเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่นด้วย คนในองค์กรจะต้องเรียนรู้ตลอดเวลาในขณะทำงาน ฝ่ายบริหารที่ดีจึงมีหน้าที่จัดการกระบวนการเรียนรู้ของคนในองค์กร แนวความคิด การฝึกอบรมในการเพิ่มทักษะของบุคลากรในองค์กร เป็นสมาชิกที่เป็นทรัพยากรที่ผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมต้องส่งเสริมปรับปรุง ให้เขาเหล่านั้น เกิดทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือเสมือนเป็นงานหลักของการฝึกอบรม ส่วนเรื่องเทคนิคหรือวิธีการนั้น เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรมีอยู่แล้ว เป็นเพียงแต่สภาพแวดล้อมทางกายภาพเท่านั้น การจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะบุคลากร จะทำให้ทิศทางของ การดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และต้องฝึกอบรมให้เป็นระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) นั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน หรือไม่มีความแน่นอนแล้ว ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะทำให้เกิดความล่าช้า และมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ สม่ำเสมอ และไว้วางใจได้ ประการที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลา คือพนักงานแต่ละคน มีศักยภาพและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจที่ดีได้ และสามารถดำเนินงานทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่น ถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบ ควบคุม แม้กระทั่งรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำๆ จะส่งผลให้ผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (ชนิกานต์ มาฆะศิริรานนท์ และ ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. 2554: 7-9)

ช่องว่างระหว่างพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดี กับพนักงานที่สมัครใจ และเต็มใจปฏิบัติงานให้ได้ดี ก็คือ การจูงใจนั่นเอง ฉะนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการจูงใจ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถและเต็มใจที่จะดำเนินงาน ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะที่มีการโน้มน้าวใจ การจูงใจที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากกว่าพนักงานที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดการจูงใจ ซึ่งจะกลายเป็นข้อจำกัดอันนำไปสู่การหมดกำลังใจในการทำงานในท้ายที่สุด (ชนิกานต์ มาฆะศิริรานนท์ และ ปฏิพล ตั้งจักรวรานนท์. 2554: 10)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการในองค์กรและนำไปใช้ประกอบในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดึงศักยภาพของพนักงานออกมาเพื่อประโยชน์ของพนักงานเองและองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

สมมติฐานที่ 2 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความรู้ ของพนักงาน ฝ่ายผลิต

สมมติฐานที่ 3 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ทักษะคิดและพฤติกรรม ของพนักงานฝ่ายผลิต

สมมติฐานที่ 4 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ความมุ่งมั่นและความ ยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

สมมติฐานที่ 5 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

สมมติฐานที่ 6 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

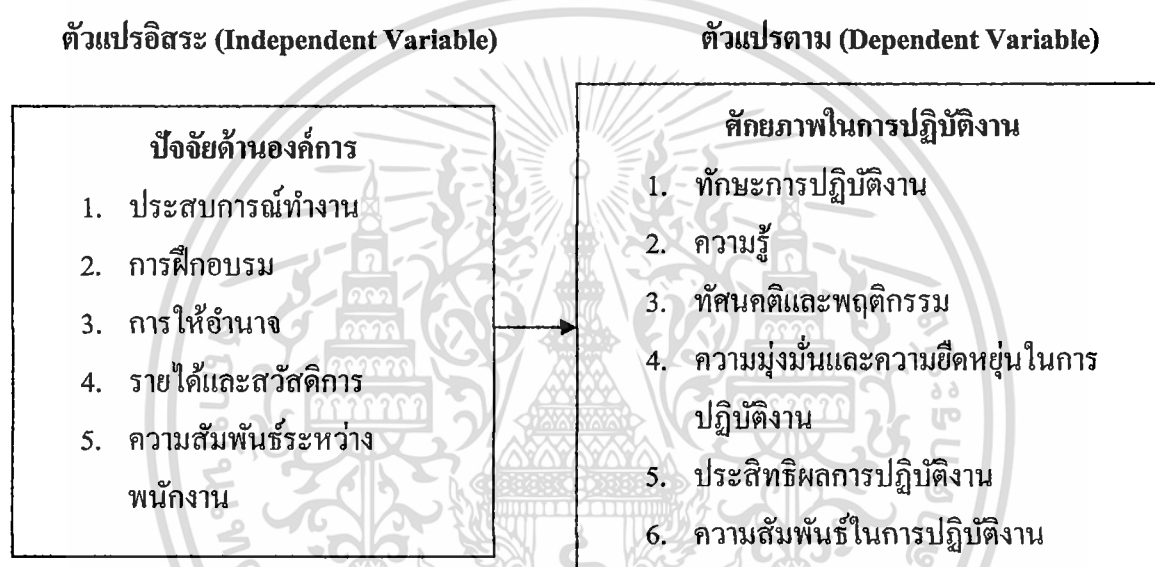
สมมติฐานที่ 7 ประสพการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำ แนวคิดจาก David Barder (1972 อ้างถึงใน ครรชิต สลับแสง. 2540) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ประสพการณ์ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลา ในการทำงาน เซอร์วิญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน Frederick Herzberg (1959) กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นผลให้คนชอบงานหรือไม่ชอบงานจำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพภาพของอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา โดยได้เลือกตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องที่มีการศึกษามาแล้วมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน พร้อมทั้งศึกษาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำแนวคิดตามหลักของ John Addy (2004) ซึ่งได้กล่าวถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานไว้ 6 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรม ความมุ่งมั่นและยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นตัวแปรตาม โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงได้ดังภาพที่ 1.1

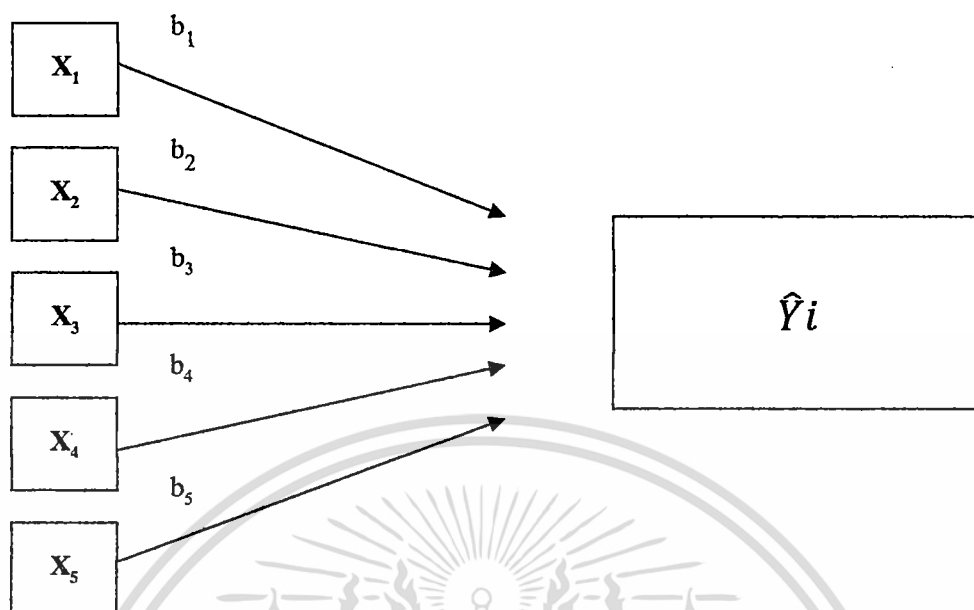


ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากงานวิจัยข้างต้นนั้น ทำให้ได้สมการความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านองค์การและศักยภาพในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

สมการ

$$\hat{Y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5$$

 X_1 = ประสบการณ์ทำงาน

 X_2 = การฝึกอบรม

 X_3 = การให้อำนาจ

 X_4 = รายได้และสวัสดิการ

 X_5 = ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

 \hat{Y} = ค่าพยากรณ์ศักยภาพในการปฏิบัติงาน

 \hat{Y}_1 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน

 \hat{Y}_2 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้

 \hat{Y}_3 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม

 \hat{Y}_4 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

 \hat{Y}_5 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

 \hat{Y}_6 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

 \hat{Y}_7 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

 b_0 = ค่าคงที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$b_1...b_5$ = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีอีเอ็มแอฟเจอร้ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,407 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2556)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ประสิทธิภาพ การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรม ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือน เมษายน 2557 ถึง พฤษภาคม 2557

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์การอันส่งผลต่อวัฒนธรรม โครงสร้าง ประสิทธิภาพ การบริหารงาน ฯลฯ ขององค์การ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดปัจจัยด้านองค์การไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่เราได้กระทำ หรือ ได้พบเห็นบางสิ่งอย่างมาในชีวิต จนมีความชำนาญในงานมากขึ้น และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงาน ประกอบการตัดสินใจ และ ทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น

1.2 การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลที่มุ่งเน้นกระบวนการการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และ ทักษะคิดของบุคคล ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

1.3 การให้อำนาจ หมายถึง การให้อำนาจในความรับผิดชอบ การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ แทน การตัดสินใจ การทำให้นักคนที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 รายได้และสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หมายถึง กระบวนการที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป บุคคลที่สัมพันธ์กันจะได้รับผลกระทบจากกันและกัน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

2. ศักยภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณสมบัติเกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ รวมถึงคุณสมบัติที่แฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ได้ ให้บุคคลหรือองค์การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตามบทบาทหน้าที่ซึ่งสามารถแสดงออกได้จากพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน โดยสามารถแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

2.1 ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือทำงานต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยมุ่งเน้นการฝึกฝนวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ความชัดเจน ความสามารถ และความชำนาญสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

2.2 ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ซับซ้อน และมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ

2.3 ทักษะและพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความใส่ใจ จิตสำนึก ซึ่งบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทักษะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึงทักษะของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก

2.4 ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับผิดชอบรวมถึงยืดหยุ่นต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์การสามารถสร้าง ผลงาน ได้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มากน้อยเพียงใด

2.6 ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่บุคคลทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร ให้ความร่วมมือกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา รวบรวมเนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้อย่างครอบคลุมและมีความชัดเจนซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทเอสซีอีเอ็มแอฟเฟอริง (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

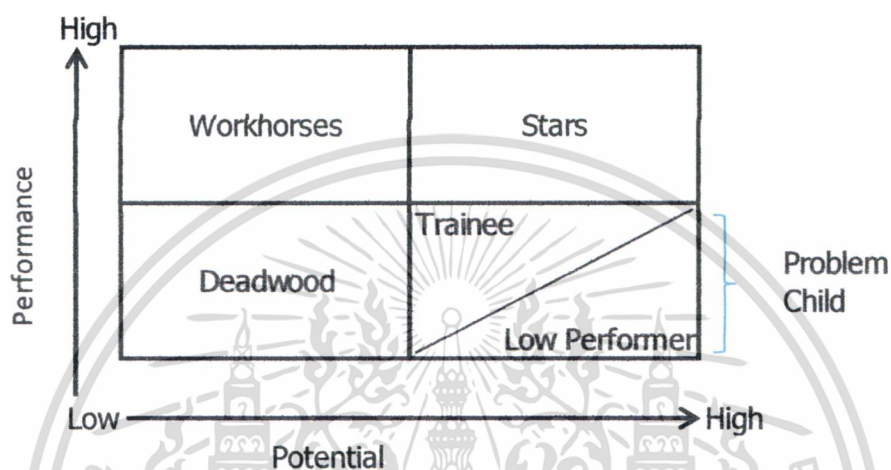
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน

Berger & Berger (2004) กล่าวว่า ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง หมายถึงผู้ที่มีศักยภาพสูงหรือเรียกว่า Super Keepers เป็นผู้ที่มีความโดดเด่นเกินความคาดหวัง และสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นสร้างผลงานที่ดีได้ ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงจะแสดงออกซึ่งสมรรถนะ (Competency) และคุณค่าที่องค์กรต้องการ ในขณะที่ Michaels et al. (2001) กล่าวว่า ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง หมายถึงบุคคลที่มีแนวคิดในเชิงกลยุทธ์ มีภาวะผู้นำสามารถควบคุมอารมณ์ มีทักษะการสื่อสารที่ดีและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับ Sears (2003) ที่กล่าวว่าผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่งาน มักจะแสดงให้เห็นว่าตนเองมีทักษะและความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

ฐิติพร ชมพุกำ (2547) ได้อธิบายว่า ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง หมายถึง บุคคลที่มีผลงานโดดเด่นเหนือบุคคลอื่นซึ่งอาจมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร โดยขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ภารกิจ นโยบาย วัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์กร ในขณะที่ พลุ เดชะรินทร์และคณะ (2548) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเป็นที่รับรู้จากบุคคลทั่วไปว่ามีความสามารถหรือยังไม่เป็นที่รู้จัก พร้อมจะได้รับการยอมรับทุกขณะเมื่อถึงเวลาที่เหมาะสม ขณะที่ สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ(2549)

ยังได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า นอกเหนือจากมีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance) มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง (High Potential) แล้วยังต้องมีจริยธรรมในการทำงานสูง (High Ethical Professionalism) ด้วย จากคำนิยามของความหมายของผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงดังกล่าว มักจะถูกพิจารณาโดยแยกมิติความสัมพันธ์เป็น 2 มิติ คือผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และต้องเป็นผู้ที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานในอนาคตที่สูง ซึ่งทั้ง 2 มิตินี้จะทำให้องค์การระบุนผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงได้ตาม The Performance Analysis Model ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแบบการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน (The Performance Analysis Model)

ที่มา : คัดแปลงจาก People Potential Performance model (<http://www.businessballs.com> 2556)

จากภาพที่ 2.1 แยกความหมายและการบริหารคนในแต่ละกลุ่มได้ดังต่อไปนี้ (อริญญา เถลิงศรี. 2550)

1. กลุ่มดาวรุ่ง (Stars) หมายถึง ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีความสามารถโดดเด่นเป็นพิเศษ ในองค์กรมีประมาณ 10 – 20% บุคลากรกลุ่มนี้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สม่ำเสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี แยกแยะเรื่องส่วนตัวและงาน เป็นผู้ที่ทำงานได้เหนือกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นๆ มีความเข้าใจในทิศทางขององค์กร หรือขณะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงก็ยังมีทัศนคติที่ดีและมีค่านิยมที่ดีต่อองค์กรอยู่เสมอ การบริหารคนกลุ่มนี้นั้นควรมีระบบประเมินผลที่วัดความสามารถของแต่ละบุคคลที่ชัดเจน เพราะหากวัดแค่ผลงานเพียงอย่างเดียวอาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้

2. กลุ่มม้างาน (Workhorses) หมายถึง บุคลากร ที่ทำหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย และเสร็จตามกำหนดเข้าใจชัดเจนในสิ่งที่ต้องทำ รวมถึงมีความเข้าใจในระดับคุณภาพของงานที่องค์กรคาดหวัง แต่คนกลุ่มนี้กลับมีศักยภาพระดับต่ำ ซึ่งถือเป็นคนส่วนใหญ่ในองค์กรโดยมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประมาณ 70 – 75% การบริหารคนกลุ่มนี้นั้นต้องระบุขอบเขตของงานให้ชัดเจน ปรับความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน หลังจากนั้นองค์กรต้องทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นผู้ดูแลที่ดีและพร้อมที่จะอธิบายรายละเอียดและเป้าหมายของงาน รวมถึงการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีและจับต้องได้ ประกอบกับต้องมีการให้รางวัลเมื่อบุคลากรทำผลงานได้ดี

3. กลุ่มเด็กดีที่มีปัญหา (Problem Child) หมายถึง กลุ่มบุคลากรในปัจจุบันที่ยังไม่สามารถแสดงผลงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีเหมือนกับกลุ่มที่ 1 และ 2 ในทุกองค์การ โดยมีบุคลากรในกลุ่มนี้ประมาณ 5 - 10% ซึ่งคน กลุ่มนี้สถาบัน Beahr ได้แยกเป็น 2 กลุ่มคือ Trainees คือเจ้าหน้าที่ฝึกหัด ซึ่งเพิ่งเริ่มต้นทำงาน พวกเขามีศักยภาพที่จะทำงานได้ดีในอนาคตแต่ต้องได้รับการสอนงาน พัฒนาและสนับสนุน และ Low Performers คือ ผู้ที่มีศักยภาพสูงแต่ยังทำงานได้ไม่ดี อาจเพราะงานที่ทำไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ องค์กรอาจจะเริ่มจากการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาคือละส่วนอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เพราะว่าคนกลุ่มนี้อาจจะมีความเข้าใจหรือมีทักษะบางอย่างที่จำเป็นน้อยซึ่งมีแนวทางแก้ไขปัญหา เช่น การให้คำปรึกษา การพัฒนาและฝึกฝน เป็นต้น

4. กลุ่ม ไม้ผุ (Deadwood) หมายถึง กลุ่มคนที่ไม่มีการพัฒนามากขึ้นกว่าเดิม ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ หรือเพิ่มคุณค่าให้กับผลงาน ไม่มีส่วนรับผิดชอบในผลลัพธ์ของงานอาจจะเกิดขึ้นจากสถานะแวดล้อมทำให้บุคลากรทำงาน โดยขาดความเอาใจใส่ หรือเกิดจากไม่ได้รับการสอนงาน ทำให้ได้รับการประเมินค่าการปฏิบัติงานต่ำและไม่มีผลงาน ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงควรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์, 2547) เช่น การมอบภารกิจที่มีผลกระทบกับองค์กรน้อยและไม่รบกวนผู้อื่น ให้โอกาสสร้างความสำเร็จจากเป้าหมายเล็กที่เป็นไปได้เพื่อสร้างความมั่นใจก่อน หากไม่ได้ผลต้องหาวิธีเพื่อลดคนกลุ่มนี้ เช่น โครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด เป็นต้น

จากคำอธิบายข้างต้นสอดคล้องกับ Berger & Berger (2003) ซึ่งแบ่งกลุ่มคนเป็น 4 กลุ่ม คือ Super Keepers Keeper Solid Citizens และ Misfits โดยกลุ่ม คนที่ควรจะรักษาไว้มากที่สุดคือ Super Keeper

People Potential Performance เป็นเมทริกซ์นี้เรียบง่ายและได้ถูกนำไปใช้งานในรูปแบบต่างๆ เป็นเวลาหลายปี ต้นกำเนิดของรูปแบบไม่ชัดเจน ทำให้รูปแบบปรากฏในรูปแบบที่แตกต่างกันกับคำที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความสับสนในชื่อที่แตกต่างกันของรูปแบบตัวมันเอง โดย

โครงสร้างพื้นฐาน จะเป็น 2 x 2 เมทริกซ์ซึ่งเป็นวิธีการทั่วไปของการจัดหมวดหมู่ในการบริหารจัดการดังแสดงในภาพที่ 2.2

	Low potential	High potential
High performance	<p>กระดุกสันหลัง</p> <p>มีความพยายามและมีส่วนร่วม</p> <p>เหมาะกับงาน โค้ชและพี่เลี้ยง</p> <p>ต้องมองหาศักยภาพที่ซ่อนของแต่ละคน มอบหมายงานที่มีความท้าทายใหม่ ๆ และความรับผิดชอบตามความเหมาะสมเพื่อให้สามารถเป็นดาวได้</p>	<p>ดาวเด่น</p> <p>ให้งานที่มีความท้าทาย ให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน ให้ความรับผิดชอบ คนเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะออกจากองค์กรสูง</p> <p>เหมาะกับเป็นที่ปรึกษา การฝึกอบรม พี่เลี้ยง</p> <p>ต้องสนับสนุนให้เป็นผู้นำและแบบอย่างเพื่อยกระดับมาตรฐานของทีมอื่น ๆ</p>
Low performance	<p>ภูเขาน้ำแข็ง</p> <p>ต้องเป็นที่ปรึกษา สร้างความไว้วางใจ เข้าใจปัญหา</p> <p>ค้นหาศักยภาพที่ซ่อนอยู่</p> <p>ให้การสนับสนุนในบทบาทที่เหมาะสมมากขึ้น</p> <p>ชี้แนะแนวทาง วัตถุประสงค์ โอกาส บางทีอาจจะขึ้นอยู่กับ การปรับปรุงประสิทธิภาพ</p> <p>ต้องรีบกำจัดออกจากองค์กร</p>	<p>เด็กมีปัญหา</p> <p>มีศักยภาพ เป็นที่ปรึกษา สร้างความไว้วางใจ</p> <p>เข้าใจปัญหา และชี้ให้เห็นความสามารถที่มีมา</p> <p>ใช้ประโยชน์และพัฒนาศักยภาพ ให้งานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพให้เป็นดาวเด่นหรือกระดุกสันหลัง</p>

ภาพที่ 2.2 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน (People Potential Performance model)

ที่มา : ดัดแปลงจาก People Potential Performance model (<http://www.businessballs.com> 2556)

วัตถุประสงค์ของรูปแบบ แสดงการประเมินที่ง่ายและสามารถใช้ได้กับหลาย ๆ กลุ่ม แต่เป็นเครื่องมือที่ไม่ได้ถูกออกแบบมาสำหรับการประเมินพนักงานที่ลงรายละเอียดของแต่ละบุคคล เป็นเครื่องมือที่ทำให้เห็นมุมมองที่รวดเร็วของกลุ่มที่มักจะเป็นเรื่องยากในการประเมินของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และสามารถช่วยในการตัดสินใจในการลงทุน แม้ว่าเรื่องนี้จะเห็นจุดประสงค์แรกของรูปแบบได้ชัด แต่การนำไปใช้ควรเพิ่มความระมัดระวังหากจะนำไปใช้ในกรณีที่มีความความซับซ้อนมากขึ้นในการจัดการองค์กรสมัยใหม่ แบบจำลองการทำงานของกลุ่มคนที่มีศักยภาพจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการประกอบการทำข้อมูลเพื่อชัดเจนและกว้าง นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจข้อกำหนดและอธิบายการปฏิบัติที่แตกต่างและข้อจำกัดหลายๆแบบที่มีผลกระทบกับ โดยตรงกับบุคลากร นอกจากนี้ยังสามารถใช้เพื่อแสดงกลุ่มอุดมคติและกลุ่มเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จริงและจึงเน้นช่องว่างหรือความแตกต่างจากมุมมองเชิงกลยุทธ์โดยรวม เป็นเครื่องมือเสริมที่มีประโยชน์หรือจุดอ้างอิงการประเมินรายละเอียดเพิ่มเติม

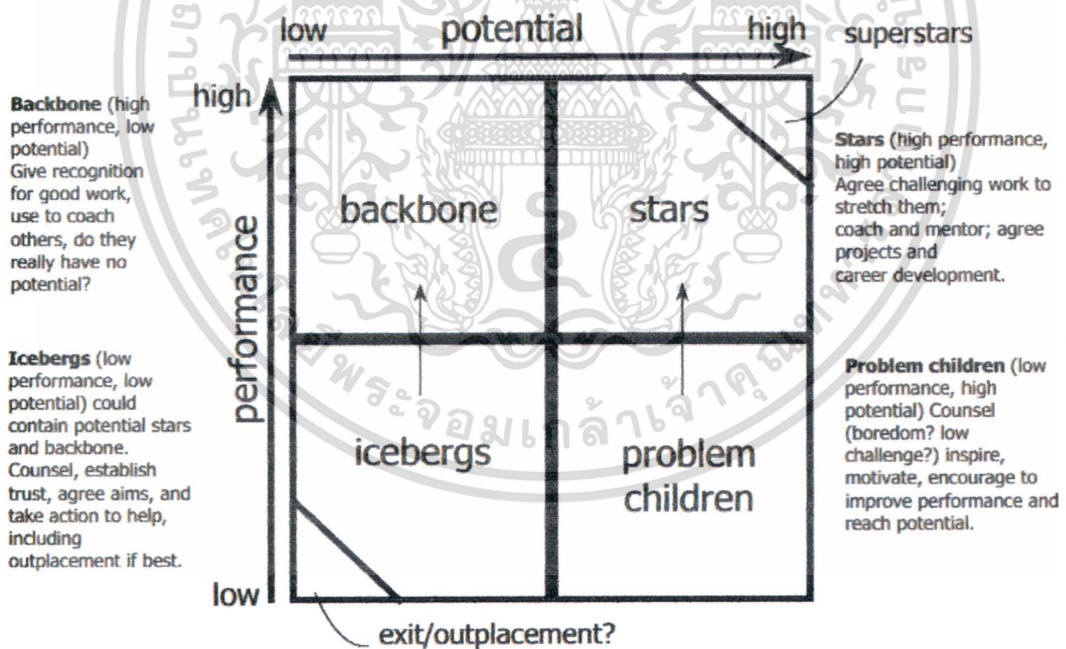
John Addy (2004) ได้แสดงโมเดลศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งคนออกเป็น 4 กลุ่ม โดยใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นตัวแบ่งคนให้อยู่ในแต่ละกลุ่มดังนี้

1. ทักษะอาชีพ ซึ่ความสามารถ
2. ความรู้ทางเทคนิค ความรู้ในงาน
3. ทักษะคติและพฤติกรรม
4. ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่น
5. ประสิทธิภาพ การรับรู้กลยุทธ์
6. ความสัมพันธ์ในงาน

people performance potential model

www.businessballs.com

For assessing teams and identifying development direction and aims. (See website for usage and referencing information.)



ภาพที่ 2.3 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน (People Potential Performance model)

ที่มา : คัดแปลงจาก People Potential Performance model (<http://www.businessballs.com> 2556)

Jeffrey Cole (2008) สืบค้นจาก <http://www.businessballs.com> ได้นำเสนอรูปแบบที่

ดัดแปลงจากศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบคู่มือการฝึกอบรมดังแสดงในภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

teach this person	coach this person	high
remove this person	'father' (discipline) this person	willingness to perform
		low
low	capability to learn	high

ภาพที่ 2.4 รูปแบบศักยภาพในการปฏิบัติงาน (People Potential Performance model)

ที่มา : คัดแปลงจาก People Potential Performance model (<http://www.businessballs.com 2556>)

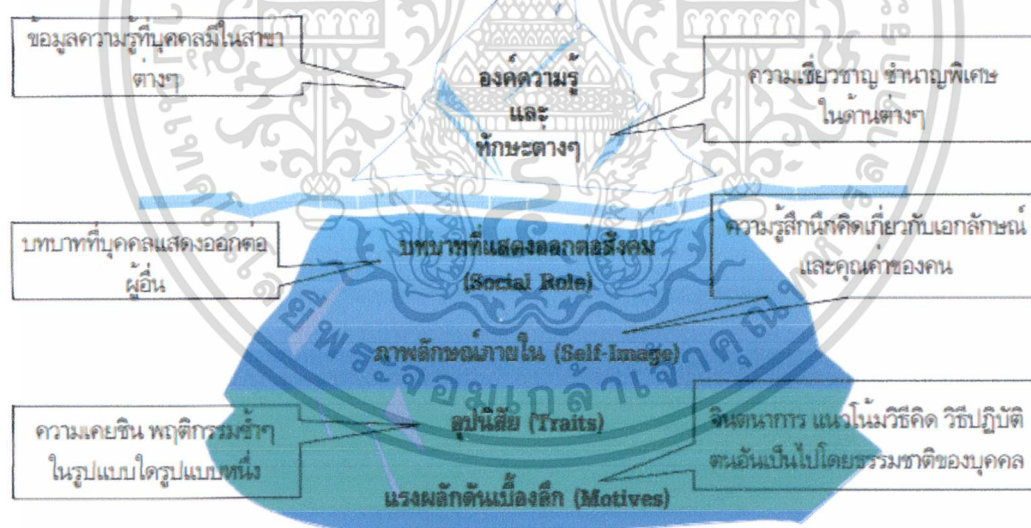
David C. McClelland (1973) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Harvard เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ ปัญหากระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่นๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก (ซึ่งแสดงว่าผลการทดสอบไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้) อีกทั้งยังได้เก็บข้อมูลของกลุ่มที่มีผลงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การทดสอบด้วยแบบทดสอบความถนัด นอกจากนี้บทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ของ McClelland ที่ตีพิมพ์ในปี 1973 ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางและเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา และใช้กันต่อๆ มาจนถึงทุกวันนี้ แนวคิดเรื่องสมรรถนะมักมีการอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบกับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

องค์ประกอบของสมรรถนะหลักตามแนวคิดของ McClelland มี 5 ส่วนคือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / Attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา: คัดแปลงจาก David C. McClelland (1973)

การที่บุคคลจะมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างใดขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่ ซึ่งอธิบายในตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง(ภาพที่ 2.5) คือทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ (ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ) และคุณลักษณะอื่นๆ (ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ) ของบุคคลนั้นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

1. ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง

ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก

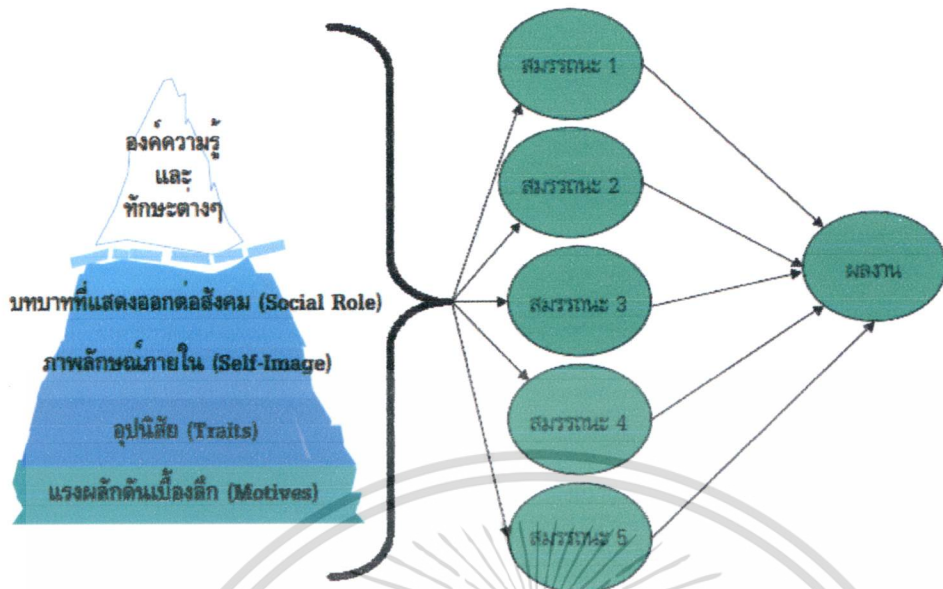
3. บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าเป็นตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

4. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

5. อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลเป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดีเป็นคนใจเย็น เป็นที่อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

6. แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อการกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่างๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

จะเห็นได้ว่าจากองค์ประกอบของ Competencies ที่กล่าวมาทั้งหมด เรามักจะสังเกตเห็นได้เพียง 2 ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเท่านั้น อีก 4 ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นค่อนข้างจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกันอีก ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับ Competencies จึงไม่ได้หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นด้วยว่าเกิดจากองค์ประกอบในเรื่องใด



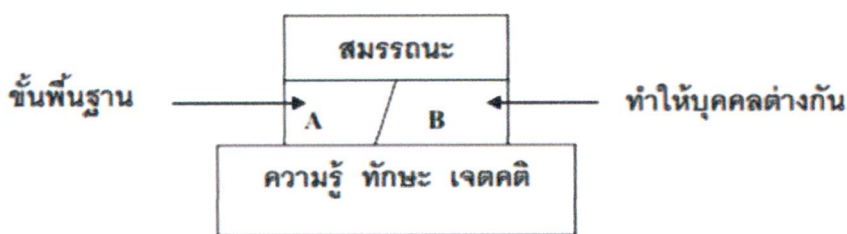
ภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่แสดงในรูปของภูเขาน้ำแข็ง กับ สมรรถนะ และผลงาน

ที่มา: ดัดแปลงจาก David C. McClelland (1973)

ภาพที่ 2.6 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างระหว่างบุคคลที่แสดงในรูปของภูเขาน้ำแข็ง กับสมรรถนะ และผลงาน จากภาพแสดงให้เห็นว่า ความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคล ทำให้บุคคลมีสมรรถนะ (พฤติกรรมในการทำงาน) ในรูปแบบต่างๆ และสมรรถนะต่างๆ มีความสัมพันธ์กับผลงานของบุคคล

David McClelland (1993 อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ.2547) สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ Mc Clelland กล่าวว่า (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2547 : 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ แรงงูใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ แรงงูใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพที่ 2.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.7 สมรรถนะเป็นทักษะที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ (2548)

จากภาพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้อย่างเดียว จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ หรือในกรณีเจตคติ แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลาหรือเรียกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น
2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

Boyatzis (อ้างใน คนัย เทียนพูน. 2543: 8) กล่าวว่า “ขีดความสามารถ” หมายถึง เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่น ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Dale and Hes (อ้างใน สุทธิณี ศรีสอาด. 2545 : 7) กล่าวว่า “ขีดความสามารถ” เป็นการค้นหาลักษณะที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือว่า (Superior Performance) ได้ให้ความหมายขีดความสามารถในด้านอาชีพ (Occupational Competence) ว่า หมายถึง ความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสายอาชีพ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกละวางไว้ คำว่า “มาตรฐาน” ในที่นี้คือ องค์ประกอบของขีดความสามารถ (Element of Competency) บวกกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และคำอธิบายขอบเขตงาน (Range Statement)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547:259) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ Competencies ตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Personal Competencies เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2. Job Competencies เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆต้องการเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Organization Competencies เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้นๆได้ เช่น โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นสถานศึกษามีความเชี่ยวชาญด้านการสอนวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท (อ้างในสุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2548) คือ

1.สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2.สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

ในงานวิจัยได้กำหนดปัจจัยด้านศักยภาพในการปฏิบัติงานไว้ 6 ด้านคือ

1. ทักษะการปฏิบัติงาน
2. ความรู้
3. ทักษะคิดและพฤติกรรม
4. ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ทักษะการปฏิบัติงาน (Skills)

ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือทำงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ (เสาวนีย์ ประทีปทอง .2555)

ทักษะของการจัดการ (Managerial Skills) ของ Katz (1960)

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) หมายถึง ความชำนาญด้านวิธีการ กระบวนการ ขั้นตอน
 2. ทักษะด้านมนุษย์ (Human Skill) หมายถึง ความสามารถในการร่วมงานกับผู้อื่น ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Human Relationship)
 3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill) หมายถึง ความสามารถในการมองเห็นภาพรวม และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ
 4. ทักษะด้านการออกแบบ (Design Skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถออกแบบหรือกำหนดกระบวนการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ
- คุณสมบัติหรือความสามารถที่ดีของทรัพยากรมนุษย์ตามที่องค์กรต้องการประกอบด้วย ความสามารถ 3 ด้านคือ ความสามารถตามแก่นงานขององค์กร (Core Skill) ความสามารถด้านการ

เป็นผู้นำ (Leadership Skill) และความสามารถของการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ (Functional Skill) ซึ่งควรต้องมีครบทุกด้านในตำแหน่งงานนั้น ๆ (วิชัย รวิพันธ์. 2546: 67-76)

1. ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) คือความชำนาญ เชี่ยวชาญในสายอาชีพนั้นเพื่อ การวางแผน (Plans) จัดลำดับงาน (Organizes) การนำปฏิบัติ (Leads) และการควบคุม (Controls)

2. ทักษะเกี่ยวกับมนุษย์ (Human Skills) คือความสามารถในการปฏิบัติงานร่วม เข้าใจ และกระตุ้นบุคคลและกลุ่มที่มีทักษะทางเทคนิค แต่ยังคงความเข้าใจต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งอาจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

3. ทักษะทางกรอบแนวคิด (Conceptual Skills) คือทักษะทางกระบวนการคิดวิเคราะห์ การตรวจวินิจฉัยสถานการณ์ต่าง ๆ และต้องสามารถทำการตัดสินใจแก้ไขปัญหา เสนอทางเลือกที่ จะแก้ไข ติดตามประเมินสอดคล้องกับทักษะของความเป็นผู้นำของ ชีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2550) ได้ให้คำนิยามคำว่า

1. ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) คือความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญในงาน เทคนิคต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ และเมื่อได้รับการเลื่อนตำแหน่งขึ้นทักษะนั้น ๆ ก็จะ ลดความต้องการลง และอาจต้องมีทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

2. ทักษะด้านบุคคล (Human Skills) คือความชำนาญในการทำงานร่วมกันระหว่าง ผู้บริหารและคนงาน ผู้บริหารต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อพฤติกรรมของคนงาน รวมทั้งการทำงาน เป็นทีม

3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills) คือความสามารถที่จะใช้ความคิดอ่านในการ สร้างแผนงาน หุ่นจำลองและแก้ไขปัญหาของงานที่เป็นนามธรรม (Abstract) ได้ดี

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือทำงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นการฝึกฝนวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ความชัดเจน ความสามารถ และความ ชำนาญสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

2.1.2 ความรู้ (Knowledge)

ความรู้ (Knowledge) คือความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึง ความสามารถในการนำสิ่งนั้น ไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้อย่างนี้เป็น สิ่งสนใจหลักของวิชาปรัชญา (ที่หลายครั้งก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงอย่างมาก) และมีสาขาที่ศึกษา ด้านนี้โดยเฉพาะเรียกว่าญาณวิทยา (Epistemology) ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันใน กลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการ ในหลาย ๆ แบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประภากัญญา สุวรรณ (อ้างถึงในอักษร สวัสดิ. 2542: 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็น พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

Benjamin S. Bloom (อ้างถึงในอักษร สวัสดิ. 2542: 26-28) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบ กระบวนการของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยา ของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคน ว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญา ในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อ เผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่ แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมา ผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการ นำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือสิ่งบางสิ่งซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ

2.1.3 ทักษะและพฤติกรรม (Attitude and Behavior)

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางจิตวิทยาสังคมและการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคตินั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

Roger (1978 อ้างถึงในสุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่าเป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม

Norman L. Munn (1971) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อ สิ่งของบุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้ บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

G. Murphy ,L. Murphy and T. Newcomb (1973) ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความชอบ หรือไม่ชอบ ฟังใจ หรือไม่ฟังใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 2) กล่าวถึง ทัศนคติ ที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึกหรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อม ที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
 2. ความโน้มเอียง ที่จะมียปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อด้าน สิ่งแวดล้อม ที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
 3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง
- ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมได้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทัศนคติ นั้น

Gordon Allport (1975) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และ ประเพณีจากบิดามารดา ทั้ง โดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่ แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับ เด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตนแต่บางคนมีทัศนคติ ที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้นเพราะเคยชมตบตบเสมอ
4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตนเช่นเด็กอาจรับ ทัศนคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

Krech and Crutchfield (1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติ อาจเกิดขึ้นจากการตอบสนอง ความต้องของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็มี ทัศนคติ ที่ดีต่อ สิ่งนั้นหากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้บุคคลนั้นก็จะมี ทัศนคติ ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา. และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การได้เรียนรู้ความจริงต่าง ๆ อาจโดยการอ่าน หรือ จากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้นบางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่นจากการฟังคำติฉินที่ใคร ๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้
2. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งคนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติของกลุ่มมาเป็นของตนหากทัศนคตินั้น ไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป
3. ทัศนคติส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมี ทัศนคติ ในทางตรงข้าม คือ มักมองว่า มีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่าง ๆ ต่อตน

ซงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 – 167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัย หลายประการ ด้วยกัน คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้
2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสาร ด้วย กลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บ ไปคิด และสร้างเป็น ทัศนคติ ขึ้นมาได้
3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับอยู่ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การ ถ่ายทอด ข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะ เป็นแหล่งสร้าง ทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้
4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มี ประสบการณ์มาจนกลายเป็น ทัศนคติ ได้
5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มี ส่วนทางอ้อมที่ สำคัญในการสร้าง ทัศนคติ ให้กับตัวบุคคล

Daniel Katz (1960) ได้อธิบายถึง หน้าทีหรือกลไกของ ทักษะคิด ที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัย ทักษะคิด เป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับ พฤติกรรม ของ ตนให้เป็นไปใน ทางที่จะก่อให้เกิด ประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนี้ ทักษะคิด จึงสามารถเป็นกลไก ที่จะสะท้อน ให้เห็น ถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เอง ที่จะทำให้ แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไป ในทางที่ ต้องการ มากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego – Defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะ ไม่ยอมรับความจริง ในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้ง กับ ความนึกคิดของตน (Self – Image) ดังนี้ ทักษะคิด จึงสามารถ สะท้อนออกมาเป็น กลไกที่ป้องกันตัว โดย การแสดงออก เป็นความรู้สึก ถูกถูกเหยียดหยาม หรือติฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกัน ก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมี ทักษะคิด ที่ถือว่า คนนั้น เหนือกว่าผู้อื่นการก่อตัว ที่เกิดขึ้นมาของ ทักษะคิด ในลักษณะนี้ จะมีลักษณะแตกต่างจากการมี ทักษะคิด เป็นเครื่องมือ ในการปรับตัว ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ ทักษะคิด จะมีใช้พัฒนาขึ้น มาจาก การมี ประสบการณ์กับสิ่งนั้น ๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้นั้นเอง และ สิ่งที่เป็น เป้าหมายของการแสดงออก มาซึ่ง ทักษะคิด นั้น ก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้นั้น หวังใช้เพียงเพื่อ การ ระบายความรู้สึก เท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทักษะคิด นั้นเป็นส่วนหนึ่ง ของค่านิยมต่าง ๆ และด้วย ทักษะคิด นี้เอง ที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่าง ๆ ใน ลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้น ทักษะคิด จึงสามารถใช้สำหรับ อรรถาธิบาย และบรรยายความ เกี่ยวกับ ค่านิยม ต่าง ๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะคิด จะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมิน และทำความเข้าใจ กับ สภาพแวดล้อม ที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เอง ที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเขาได้

Herbert C. Kelman (1967) ได้อธิบายถึง การเปลี่ยนแปลง ทักษะคิด โดยมีความเชื่อว่า ทักษะคิด อย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้ เฮอริคแมน ได้แบ่ง กระบวนการ เปลี่ยนแปลง ทักษะคิด ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (Compliance) จะเกิด ได้เมื่อ บุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และ มุ่งหวังจะได้รับ ความพอใจ จากบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่า จะได้รับ รางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้น ความพอใจ ที่ได้รับ จาก การยอมรับกระทำตาม นั้น เป็นผลมาจาก อิทธิพลทางสังคม หรือ อิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิด การยอมรับนั้น กล่าวได้ว่า การยอมรับกระทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ซึ่งจะมีพลัง ผลักดัน ให้บุคคลยอม กระทำตามมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวนหรือ ความรุนแรงของรางวัลและ การลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification) การเลียนแบบ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่ง กระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจาก การที่บุคคล ต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจ ระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติ ของบุคคลจะเปลี่ยน ไป มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบ เป็นกระบวนการ เปลี่ยนแปลง ทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดัน ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความน่า โน้มน้าวใจ ของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคล จะรับเอาบทบาท ทั้งหมด ของคนอื่น มาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเอง เลียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติ ของบุคคล จะเปลี่ยนไปมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้าที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเป็น (Internalization) เป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล ยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับ ความต้องการภายใน ค่านิยม ของเขา พฤติกรรมที่ เปลี่ยนไป ในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับ ค่านิยม ที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจ ที่ได้จะขึ้นอยู่กับ เนื้อหารายละเอียด ของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึกและ พฤติกรรมถูกกระทบ ไม่ว่าจะ ในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยน ทัศนคติ ทั้งสิ้น

McGuire (อ้างใน อรวรรณ ปิลันธน์โสภาท. 2537) กล่าวว่า ตัวแปรทั้ง 4 ประการข้างต้นนี้ ก่อให้เกิดตัวแปรตาม คือผลของการสื่อสารเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้นหลัก คือ

1. ความตั้งใจ ความสนใจ (Attention)
2. ความเข้าใจ (Comprehension)
3. การยอมรับต่อสาร (Yielding)
4. การเก็บจำสารไว้ (Retention)
5. การกระทำ (Action)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผู้รับสารต้องผ่าน ไปทีละขั้นเพื่อที่การสื่อสารจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ครบถ้วนตามกระบวนการซึ่งในสภาพการณ์ปกติ ขั้นตอนแรก ๆ จะต้องเกิดขึ้นก่อนเพื่อที่ขั้นตอนต่อ ๆ ไปจะเกิดขึ้นได้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยใช้อิทธิพลทางสังคม (Attitude Change: Social Influence) อิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการตัดสินใจเพราะในขณะที่ตัดสินใจย่อมมีกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วยเข้ามาเกี่ยวข้องได้แก่บุคคลในครอบครัวญาติพี่น้องและเพื่อนฝูง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (KAP) ทฤษฎีนี้ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัว คือ ความรู้ (Knowledge) ทัศนคติ (Attitude) และ การยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันอาจมีผลกระทบต่อสังคมต่อไป จากการรับสารนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประเภทนี้ จะเกิดขึ้น ในลักษณะต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับสารก็จะทำให้เกิดความรู้ เมื่อเกิดความรู้ขึ้น ก็จะไปมีผลทำให้เกิด ทัศนคติ และขั้นสุดท้าย คือ การก่อให้เกิดการกระทำ ทฤษฎีนี้อธิบาย การสื่อสาร หรือ สื่อมวลชน ว่า เป็นตัวแปรต้นที่สามารถเป็นตัวนำ การพัฒนาเข้าไปสู่ชุมชนได้ ด้วยการอาศัย KAP เป็นตัวแปรตามใน การวัดความสำเร็จ ของ การสื่อสารเพื่อการพัฒนา (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533: 118)จะเห็นได้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญใน การนำข่าวสารต่าง ๆ ไปเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนในสังคมได้รับทราบว่า ขณะนี้ในสังคมมีปัญหาอะไร เมื่อประชาชนได้รับทราบ ข่าวสารนั้น ๆ ย่อมก่อให้เกิด ทัศนคติ และเกิดพฤติกรรมต่อไป ซึ่งมีลักษณะ สัมพันธ์ กันเป็นลูกโซ่เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารมีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การที่คนเดินเท้ามีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎจราจรได้ ก็ต้องอาศัย การสื่อสาร เป็นเครื่องมืออันสำคัญใน การเพิ่มพูนความรู้ สร้าง ทัศนคติ ที่ดีและเกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปในทางที่เหมาะสม โดยผ่านสื่อชนิดต่าง ๆ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งต้องประกอบด้วย (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 : 120-121)

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติและพฤติกรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความใส่ใจ จิตสำนึก ซึ่งบุคคลจะแสดงปฏิกิริยาและกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่จะรู้ถึงทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก

2.1.4 ความมุ่งมั่น และความยึดหยุ่นในงาน

Steer (อ้างถึงในมัทธนา ตุลยนิษกะ.2552) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วม

กิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าองค์กรจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจพนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

Porter and others (อ้างถึงใน มัชฌนา ตุลยนิษกะ. 2552) ได้ให้นิยามความผูกพันในองค์กรว่าเป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กรซึ่งบ่งชี้ออกมาในรูปแบบดังนี้

1. สมาชิกมีทัศนคติที่กลมกลืนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร
2. สมาชิกมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป
3. สมาชิกมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไปเมื่อสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

Brown (อ้างถึงใน สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ. 2549) ได้ศึกษา และให้ความเห็นว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เพราะปัจจัย 3 ประการดังนี้

1. เมื่อเห็นว่า ตนเองมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. เมื่อรู้สึกว่าตนเองมีอำนาจ และมีความสำคัญต่อองค์กร
3. เมื่อรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Steers (อ้างถึงใน อาคม ไตรพยัคฆ์. 2548) ได้ศึกษาโดยแบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับ ความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ อยากทำงาน เพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมี เอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3.ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อม ในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณและโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง จากองค์กร ทักษะคนที่ติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความมุ่งมั่นและความยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับผิดชอบรวมถึงยึดหยุ่นต่องานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 667) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

วิเชียร วิทษอุดม (2547 : 18) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรว่า ความมีประสิทธิภาพ ขององค์กร ประกอบด้วยความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน มุมมองความ มี ประสิทธิภาพขององค์กร ก็โดยพิจารณาว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นมีมากกว่าผลบวก ของความมีประสิทธิภาพของบุคคลและของกลุ่มรวมกัน องค์กรก็จะมีผลการดำเนินงานที่ดี

จินตา อุตมาน (2549) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าผลลัพธ์ ของงานว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยวัดใน 2 ด้านคือ วัดผลผลิตที่ทำออกมา ว่าทุกคนให้ดีขึ้นหรือไม่ และวัดความสามารถขององค์กรว่าช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิก ทุกคนให้ดีขึ้นและช่วยตอบสนองความต้องการหรือไม่ องค์กรประกอบของความมีประสิทธิภาพของ องค์กร

องค์ประกอบของความมีประสิทธิภาพขององค์กร ที่นำมาใช้ในการวัดหรือประเมินความ มีประสิทธิภาพขององค์กร มี 8 ประการคือ (พิภพ วชังเงิน. 2547 : 19-20)

1. ความสามารถในการหากำไร
2. การเจริญเติบโต
3. การได้มาของทรัพยากร
4. ความสามารถในการปรับตัว

5. นวัตกรรม

6. ผลผลิต

7. ความพอใจผู้บริโภค ลูกค้า

8. ความพอใจของลูกจ้าง ความไว้วางใจ

ซึ่งองค์การใดๆ อาจจะไม่สามารถพิจารณาตัดสินประสิทธิผลตามองค์ประกอบทั้งหมดไปพร้อมๆกันได้ การได้มาซึ่งประสิทธิผลตามส่วนประกอบเพียงหนึ่งอย่าง อาจจะเป็นการยากหรือเป็นไปได้เลยที่จะแสดงว่ามีประสิทธิผล เมื่อพิจารณาถึงส่วนประกอบได้เพียงหนึ่งอย่างหรือมากกว่า ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์การใดๆที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิผลนั้นจึงไม่สามารถกล่าวโดยอ้างถึงองค์ประกอบทั้งหมดที่เป็นตัววัดประสิทธิผล ซึ่งแท้จริงนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ประเมินวัด กรอบเวลาที่ใช้วัด และมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบ

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์การสามารถสร้าง ผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้เล็กน้อยเพียงใด

2.1.6 ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน (Relations)

Flippo (1966 อ้างถึงในจรูญ ทองถาวร.2536:2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

ประยูร ทองสุวรรณ (2530) อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่า ด้วยพฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานร่วมกับองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ยกมาเป็นตัวอย่างทั้ง อาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์การใดองค์การหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ มนุษยสัมพันธ์อันดีและมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามีมนุษยสัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์การหรือสังคมดังกล่าวก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกันมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือ

กันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั้นหรือสังคมนั้นก็มักจะไม่นชอบพอกัน ชัดแย้งกัน ไม่รวมมือกัน ไม่ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่หรือ กลั่นแกล้งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรหรือกลุ่มสังคมนั้นๆ เสียหาย บุคคลในลักษณะ ความสุข ซึ่งในทำที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้นๆ ไม่มากนัก น้อย

นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ ยังสะท้อนให้เห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ มักมองความสำคัญ ของมนุษย์สัมพันธ์ ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ใน การทำงานร่วมกัน ในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกัน ในบรรยากาศของความสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน นอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิต ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์กร คือมีมนุษย์สัมพันธ์อันดี จะช่วยลดความขัดแย้งใน หน่วยงานลงได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็จะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ บุคคลทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสาร ให้ความร่วมมือกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ

2.2.1 ความหมายขององค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) องค์การ (Organization) หมายถึง รูปแบบของการทำงานของ มนุษย์ที่มีลักษณะการทำงานเป็นกลุ่ม ที่มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนถึงต้องมีการ กำหนดทิศทาง มีการจัดระเบียบวิธีทำงานและติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย

David Barder (1972 อ้างถึงใน ครรชิต สลับแสง, 2540) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านบุคคลที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. ประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ทำงานมานานจะมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ
2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ในการทำงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและ ความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการ ความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่ทักษะในงานหลายด้านและความปองดองกันของสมาชิกในการทำงานมีส่วนจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานมานานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงาน

5. เวลาในการทำงาน ในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าที่จะต้องทำงานในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เซอร์วิเชียน เซอร์วิเชียนกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่าง แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน

7. การศึกษามีผลไม่เด่นชัดนักกับความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็ขึ้นอยู่กับงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

8. บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพเนื่องจากเครื่องมือมีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจน คือคนที่มีการขงโรคประสาทมักจะ ไม่พอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้เพราะเครียดกับภาวะไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน เงินเดือนมีส่วนในความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีพอีกด้วย

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกให้เห็นถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศุนย์ ความสนใจในชีวิตไม่ได้ขึ้นอยู่กับทำงาน

Barnard (1968 อ้างถึงใน ครรชิต สลับแสง. 2540) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งตอบแทน ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสภาพที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอรรถคดี หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้าน ความภูมิใจที่แสดงฝีมือความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. ความตั้งใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงานการยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับ ความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

7. โอกาสที่มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็น บุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอย่างฉันท์มิตร หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่อยู่ ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

Frederick Herzberg (1959 อ้างถึงใน งามพิศ แจ่มประจักษ์. 2539) เป็นทฤษฎีอธิบายถึง ปัจจัยที่เป็นผลให้คนชอบงานหรือไม่ชอบงานจำแนกออกเป็น 2 ประเภทคือ ปัจจัยกระตุ้น และ ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยกระตุ้น เป็นปัจจัย สร้างความพึงพอใจ ให้บุคคลทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงาน ได้เสร็จสิ้นและ ประสพผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้น งานสำเร็จเขาจึงเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะผู้บังคับบัญชา จาก เพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ กับความสำเร็จของงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงาน ให้มีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลการมีโอกาสได้ ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการอบรม

ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยคำจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคล บุคคลจะเกิดการไม่ชอบงาน มี 9 ประการ ได้แก่

1. เงินเดือน เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
 2. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาซึ่งกันและกันอย่างดี
 4. สถานภาพของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
 5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารในองค์การ
 6. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสงงาน เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ
 7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากครอบครัว ทำให้เราไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
 8. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ
 9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือให้ความยุติธรรมในการบริหาร
- ดังนั้นปัจจัยด้านองค์การ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับองค์การอันส่งผลต่อวัฒนธรรม โครงสร้าง ประสิทธิภาพ การบริหารงาน ฯลฯ ขององค์การ
- ซึ่งงานวิจัยนี้ได้กำหนดปัจจัยด้านองค์การจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การข้างต้น และศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมาดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลสนับสนุนการเลือกตัวแปรอิสระในงานวิจัย

ผู้ศึกษาปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
สมนึก ปัญญาสิงห์ (2524)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ได้รับการสนับสนุน ติดตามตรวจสอบ การได้รับการฝึกอบรม	
สุจินต์ นิ่มอนงค์ (2537)	ปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โครงสร้างกรอบ อัตราค่าจ้าง ลักษณะองค์การ ลักษณะสภาพแวดล้อม และลักษณะบุคลากร กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง และแนวปฏิบัติกับการมอบอำนาจ	
เรืองอุไร ชูช่วย (2540)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : กรณีจังหวัดปทุมธานี	อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพ การประสานงาน	ระดับการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจและหน้าที่
สมชัย แสงสว่าง (2540)	ประสิทธิภาพในการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สานักงานการศึกษา จังหวัดศรีสะเกษ	เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/ปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
วริยา เอียววิบูลย์ (2541)	ศักยภาพในการปฏิบัติ งาน ของคณะกรรมการ บริหารส่วนตำบล	ตำแหน่งของคณะกรรมการ สนับสนุนการพัฒนาชนบท ระดับตำบล	ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน ความรู้ ความ เข้าใจในบทบาท หน้าที่
สุชาดา กาญจน นิมมาน (2541)	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการ ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานประมาณ	สภาพการปฏิบัติงาน ความ เพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติ โดยระบบคุณธรรม ความ มั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติ หน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ โอกาสความ ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือ	ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน
เอกราช มณีกรรม (2542)	ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ คณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วน ตำบล ศึกษากรณี จังหวัดมุกดาหาร	ประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน	เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่ง และความรู้ความ เข้าใจบทบาท ขององค์การ บริหารส่วน ตำบล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/ปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
ริชาร์ด	(Richard, n.d. อ้างถึง ใน โกมินทร์ ชินบุตร. 2543: 34)	การกระจายอำนาจ การแบ่ง งานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคคลใน องค์กรและนโยบายการ บริหารและการปฏิบัติ	
นคร บางนันทน้อย (2546)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานพนักงานการ เดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : กรณี นายสถานีรถไฟสังกัด กองจัดการการเดินรถ	โอกาสความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โอกาสแสดงความคิดเห็น ในงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้	อายุ ระดับ การศึกษา เงินเดือน ที่พักออาศัย ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานและ ความพอใจใน ผลตอบแทน
พัชรารัตน์ กระบวนรัตน์ (2546)	ประสิทธิภาพในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร	การบริหารงาน บรรยากาศ องค์กร แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรม การปฏิบัติงาน การบริการ	
วันวิสาข์ เกิดผล (2546)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การทำงานที่มี ประสิทธิภาพของ ทีมงานของบริษัทใน อุตสาหกรรมผลิต ชิ้นส่วนประกอบ ยานยนต์		เพศ อายุ ประสบการณ์ใน การทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของ ทีมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/ปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
บุษยา วีรกุล (2548)	การมอบอำนาจใน องค์กร	การมอบอำนาจ และความ ไว้วางใจ (trust) ไปให้กับ พนักงานในองค์กรที่มี ความรู้ความสามารถและ ทักษะการทำงานที่ เหมาะสมกับระดับของการ มอบอำนาจ การมอบอำนาจ ในองค์กรจะเป็นไปอย่าง ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน	
อัจฉรา บุษผามาลา (2548)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรม พรมไทย จำกัด		เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาใน การทำงาน
รดา มณีพราย พรรณ (2549)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด	เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และระดับ ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ปัจจัย พฤติกรรมผู้นำของ ผู้บังคับบัญชาและด้านความ ไว้วางใจพนักงานของ หัวหน้างาน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษาปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
มองก์ แสงแก้ว (2550)	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร	อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา	สถานภาพการสมรส รายได้
ศรีสมพร รอดศิริ (2551)	ความคิดเห็นของบุคลากรในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน	
บรรพต ไชยกิจ (2552)	ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ อายุ	เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน
ปฐมพงษ์ โทพานิชสุรีย์ (2553)	การรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กร : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ	ลักษณะงาน ฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร รางวัล และผลตอบแทน ระบบราชการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสที่ได้รับจากการทำงาน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้ศึกษา/ปี พ.ศ.	เรื่อง	ปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ	ปัจจัยที่ไม่มีผล
ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด	ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น	ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน
ประจวบ กง อินทร์ (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมหรือ จุดมุ่งหมายขององค์กร ค่าตอบแทนโดยรวม ความสัมพันธ์ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิต และ โอกาสที่ ได้รับ	

ที่มา: รวบรวมโดย มณีวรรณ ตนภู (2557)

จากการศึกษาผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรอิสระที่น่าสนใจและมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ประสบการณ์ทำงาน
2. การฝึกอบรม
3. การให้อำนาจ
4. รายได้และสวัสดิการ
5. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

2.2.2 ประสบการณ์ทำงาน

สุชาวีย์ พลอยชุม (2545) ประสบการณ์หมายถึงการรับรู้เรื่องราวต่างๆ โดยตรง หรือในความหมายอีกแง่หนึ่งคือความเชี่ยวชาญหรือชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง คำว่า ประสบการณ์ เป็นคำที่เรากำหนดขึ้นเพื่อที่จะอธิบายถึงสิ่งที่เราได้สัมผัส หรือปะทะกับโลกภายนอก หลังจากได้มีประสบการณ์แล้วก็สามารถที่จะจำแนกแยกแยะสิ่งที่รับรู้ได้นั้น ได้เก็บสะสมเอาไว้เป็นความรู้ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตัวหรือมีสติ จึงเชื่อกันว่า เมื่อเรามีประสบการณ์มากก็จะสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พจนานุกรม ฉบับมติชน(2547:532) ประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำ หรือ ได้พบเห็นมา ประสบการณ์นิยม(Empiricism) หมายถึง ลัทธิทางปรัชญาที่ถือว่า ประสบการณ์เป็นบ่อเกิดของความรู้ การปฏิบัติ การแสวงหาความรู้โดยอาศัยการสังเกต การทดลอง และวิธีอุปนัย ประจักษ์นิยมประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือ ได้พบเห็นมา และประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน ประสบการณ์ที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ศิลปะมีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสบการณ์ตรง เป็นประสบการณ์ที่เราได้ปะทะหรือสัมผัสด้วยตัวเองได้พบเอง กระทำเอง ได้ยินได้ฟังเอง เช่น เราได้ยินอยู่ท่ามกลางต้นไม้มานานานพันธุ
2. ประสบการณ์รอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ประสบการณ์ทางอ้อม” เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือรับรู้มาอีกทอดหนึ่ง เช่น ครูเล่าเรื่องให้ฟังได้รู้จากการอ่านหนังสือ ฟังวิทยุ หรือเมื่อมีใครเล่าให้ฟัง

ประสบการณ์ทางตรง คือ ประสบการณ์ที่บุคคลได้พบหรือสัมผัสด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการได้เรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างเช่น ไฟที่วาร์้อน คุณอาจจะได้สัมผัสภาชนะที่ยกลงจากไฟใหม่ๆ แล้วรู้สึกร้อน นั่นก็คือว่าเป็นประสบการณ์ทางตรงที่เกิดขึ้นกับตัวคุณเองนั่นเอง นอกจากนั้น ประสบการณ์ตรงก็จะมีผลที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ นั่นก็เพราะว่าอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปที่อาจจะทำให้เกิดการเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่อาจจะมีความแตกต่างไปจากเดิมก็เป็นไปได้ นอกจากนั้นในการมีประสบการณ์ทางตรงหรือประสบการณ์โดยตรงบางอย่างก็อาจจะทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งที่สำคัญนอกจากนี้สิ่งต่อไปนี้ก็นับว่าไม่ถือว่าจัดว่าเป็นการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

1. มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปเพราะเนื่องจากฤทธิ์ยา และสิ่งเสพติดบางอย่าง
2. มีพฤติกรรมที่มีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไป เพราะเนื่องจากเกิดจากความเจ็บป่วยทางกายและทางใจ
3. มีพฤติกรรมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปนั้นก็เพราะเนื่องจากเกิดจากความเหนื่อยล้าของร่างกาย
4. มีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาสะท้อนต่างๆ เป็นต้น

ประสบการณ์ทางอ้อม คือ ประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่ผู้เรียน ไม่ได้พบหรืออาจจะไม่ได้สัมผัสได้ด้วยตนเองโดยตรง แต่อย่างไรก็ตามก็อาจจะได้รับประสบการณ์ทางอ้อมแทนจากการอบรมและไม่ว่าจะเป็นการสอนหรืออาจจะเป็นการบอกเล่า นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการอ่านหนังสือต่างๆ และเกิดขึ้นจากการรับรู้จากสื่อมวลชนต่างๆ ได้ด้วยเช่นเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่าประสบการณ์ทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการที่เราได้กระทำ หรือ ได้พบเห็นบางสิ่งอย่างมาในชีวิต จนมีความชำนาญในงานมากขึ้น และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงาน ประกอบการตัดสินใจ และ ทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น

2.2.3 การฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตนา (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติในการทำงานสูงขึ้น เช่น เป็นหัวหน้างานที่สามารถบริหารงานและบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น หรือเป็นช่างเทคนิคที่มีความสามารถในการซ่อมแซมเครื่องจักรได้ดีขึ้น เป็นต้น

โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การมีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้ (Wexley & Latham. 1991)

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจำไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่ง ซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น การฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะต้องสนองต่อเป้าหมายขององค์การ หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์การบรรลุ

เป้าหมายใดๆแล้วก็ไม่มีประโยชน์อันใดที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ในหลายๆทางด้วยกัน ดังต่อไปนี้ (Johnson. 1976; McGehee & Thayer. 1961)

1. ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงาน การฝึกอบรมจะช่วยปรับปรุงให้ พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลผลิตสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่มีปริมาณและคุณภาพคงเดิม นอกจากนี้ ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์ เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ
3. ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการบริหารบุคคล โดยการลดอัตราการลาออกจากราชการ การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการ หรือส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า
6. ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อให้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคคลากรจะช่วยให้องค์กรมีกำลังทดแทนได้ทันทั่วทั้งที่ หากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากราชการ
7. ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นการฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม
8. ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์กรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้
9. ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์กร ซึ่งได้รับการชี้หรือร่างขึ้นมาใหม่เป็นไปอย่างราบรื่น
10. ช่วยปรับปรุงและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรรวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

ความสำเร็จและประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ

ดังต่อไปนี้ (McGehee & Thayer. 1961)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประการแรก องค์การจะต้องถือว่าการฝึกอบรมเป็นหนทาง (Means) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (End) การฝึกอบรมโดยตัวของมันเองมิได้เป็นจุดสุดท้ายที่วาดหวังไว้แต่ประการใด หากผู้บริหารขององค์การคิดว่าหน่วยฝึกอบรมได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อฝึกอบรมพนักงานเท่านั้น โดยมิได้มีจุดประสงค์ใดมากไปกว่านั้นแล้ว การฝึกอบรมก็เป็นเพียงจุดสุดท้ายเท่านั้น ซึ่งที่จริงแล้วหน่วยฝึกอบรมก็มีวัตถุประสงค์ของการทำงานเช่นเดียวกับหน่วยอื่น ๆ ขององค์การ เช่น หน่วยวิจัยและพัฒนา (Research & Development Unit) เป็นต้น กล่าวคือ หน่วยฝึกอบรมกระทำโดยการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถของพนักงาน แต่หน่วยวิจัยและพัฒนากระทำโดยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้นมา ดังนั้น ตราบใดที่ผู้บริหารยังไม่มองว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งของการเพิ่มพูนประสิทธิภาพขององค์การแล้ว การฝึกอบรมก็อาจจะเป็นเพียงของเล่นชิ้นหนึ่งที่จำเป็นต้องมีไว้รอดผู้อื่นเท่านั้น

ประการที่สอง ฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการโครงการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการได้ปฏิบัติงานจริงแต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้แบบนี้ จะไม่ดีเท่ากับที่พวกเขาได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้นฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการและพัฒนากิจกรรมฝึกอบรมขึ้นมา

ประการที่สาม ฝ่ายบริหารขององค์การจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการ โครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมใด ๆ หากผู้ที่ปฏิบัติงานดีมิได้รับผลตอบแทนและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ดี ดังนั้น ฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์การเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพวกเขา

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลที่มุ่งเน้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติของบุคคล ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2.2.4 การให้อำนาจ

"EMPOWERMENT" หมายความว่า การให้อำนาจ การให้ความสามารถ การทำให้สามารถ การอนุญาต หรือการเปิดโอกาสให้ (<http://th.wikipedia.org> ค้นเมื่อ 3 ตุลาคม 2556 เวลา 18.30 น.)

อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง ความถูกต้องชอบธรรมในการสั่งการให้พนักงานปฏิบัติตามคำสั่ง โดยอำนาจหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการสั่งการและมอบหมายงานให้ผู้อื่นและมีอำนาจในการใช้ทรัพยากรได้เพื่อให้การทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พนักงานจะยอมรับในอำนาจหน้าที่เมื่อมีการยอมรับสภาพดังต่อไปนี้ Blanchard, Ken. (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2548)

1. พนักงานเข้าใจในคำสั่งมีการสื่อสารที่ดี เข้าใจ และชัดเจน
2. พนักงานเชื่อว่าคำสั่งนั้นตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. พนักงานได้รับผลประโยชน์จากการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไม่เสียผลประโยชน์ส่วนตัว
4. พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จและมีสภาพที่พร้อมจะทำงานได้

Chester Barnard (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2548) เชื่อว่าการยอมรับในอำนาจหน้าที่เกิดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ นอกจากนั้นเขายังเสนออีกว่าอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารจะเกิดขึ้นในระยะหากผู้บริหารรู้จักใช้ประโยชน์จากการสื่อสารและความคุ้นเคยกับพนักงานแต่ละคนให้ได้รับการสื่อสารอย่างเป็นทางการในการมอบหมายงานและคำสั่งอย่างเป็นทางการ สายการติดต่อสื่อสารอย่างดี ใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม

ประโยชน์ที่ผู้นำได้รับการยอมรับมอบอำนาจ คือ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การ ผู้นำสามารถอุทิศเวลาให้แก่องค์กรได้มากขึ้นในการสร้างวิสัยทัศน์และคิดริเริ่มในภาพรวมขององค์กร การมอบอำนาจทำให้ผู้นำตอบสนองสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้รวดเร็วกว่าเพราะมีเวลาในการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ได้เต็มที่ องค์ประกอบของการมอบอำนาจ (Elements of Empowerment) ที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีองค์ประกอบดังนี้ Blanchard, Ken. (อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2548)

1. พนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับงานนั้น มีความเข้าใจในการทำงาน และมีข้อมูลเพียงพอที่จะรับผิดชอบงานได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. พนักงานได้รับความรู้และทักษะในการทำงานที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ องค์กรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะที่ใช้ในการทำงาน นำความรู้และทักษะเหล่านั้นช่วยเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานมากขึ้น

3. พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจแทนได้ การทำงานในสภาพแข่งขันทุกวันนี้คือการให้พนักงานมีอำนาจเพียงพอในการทำงาน และทำงานตามทิศทางขององค์กร โดยมีการควบคุมตนเอง

4. พนักงานเข้าใจความหมาย ความสำคัญของผลที่เกิดจากการทำงานที่ได้รับอำนาจมา ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของผลของการทำงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

5. พนักงานได้รับรางวัลจากการทำงาน การให้รางวัลพนักงานอยู่บนพื้นฐานของความสำเร็จขององค์กร การได้รับกำไรมากขึ้น หมายถึงการที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น มีการแบ่งปันผลกำไรให้แก่พนักงาน รางวัลจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการมอบอำนาจให้แก่พนักงาน

พนักงานจะได้รับรางวัลจากการทำงาน จากองค์ประกอบการมอบอำนาจต้องยึดหลักในการมอบอำนาจ โดยคำนึงถึงหลักการที่เกี่ยวกับ ผู้รับมอบอำนาจว่าต้อง

1. มอบงานที่ถนัดหรือมีความรู้มีความสามารถ
2. มอบให้พอดีกับความสามารถและประสบการณ์ของผู้รับมอบ
3. สร้างบรรยากาศที่ดีและใช้วิธีมอบหมายที่เหมาะสม
4. ผู้รับมอบต้องยอมรับอย่างเต็มใจที่จะทำ
5. มอบแล้วต้องควบคุมและติดตามผล

ลักษณะของการมอบอำนาจหน้าที่ มีดังนี้ (เนตรพัฒนา ยาวีราช. 2546)

1. เป็นการโอนหรือให้อำนาจหน้าที่หรือผลกอำนาจหน้าที่ไปให้ผู้อื่นเป็นผู้ปฏิบัติแทน ไม่ใช่เป็นการให้อำนาจเด็ดขาดไปเลย แต่เป็นการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้รับมอบที่จะผู้มอบอำนาจ มีสิทธิจะเรียก หรือถอนคืนได้ การให้อำนาจเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งพอเหมาะที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้น

2. ทำให้ผู้รับมอบอำนาจ เกิดอำนาจมีภาระความรับผิดชอบร่วมกับผู้มอบตามส่วนที่ได้รับมอบหมาย

3. อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีลักษณะลดหลั่นตามสายการบังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต้องมอบให้ได้สัดส่วนที่สมดุลกัน

5. เมื่อมอบอำนาจหน้าที่แล้วยังต้องรับผิดชอบในผลงานและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

นอกจากการ Empowerment จะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นภายในตัวผู้ปฏิบัติงานสูงขึ้นและทำให้ผู้นั้นเกิดความมั่นใจสูงถึงความสามารถของตนที่จะทำให้งานสำเร็จแล้ว ผลงานวิจัยยังค้นพบถึงข้อดีของการมอบอำนาจการตัดสินใจอีกหลายประการ ได้แก่

1. ก่อให้เกิดความรักผูกพันต่องานสูงขึ้น

2. มีความคิดริเริ่มใหม่ๆ มากขึ้นต่องานในบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

3. มีความมั่นคงแน่วแน่มากขึ้นยามที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานหรือเมื่องานเกิดภาวะชงก้นขึ้น

4. สามารถเกิดการคิดสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ และต้องพยายามหาทางทำให้สำเร็จให้จงได้

5. มีระดับความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

6. มีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และ

8. มีจำนวนผู้ลาออกจากงานลดลง

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การให้อำนาจ หมายถึง การให้อำนาจในความรับผิดชอบ การมอบหมายงานให้ปฏิบัติแทน การตัดสินใจ การทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในการปฏิบัติงาน

2.2.5 รายได้และสวัสดิการ

ค่าตอบแทน (Compensation) เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการบริหารองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์เราคงไม่ปฏิเสธว่าทุกคนในโลกใบนี้มุ่งทำงานให้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งก็เพื่อผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจคือ มุ่งหวังเงินทองหรือค่าตอบแทน(อภิชัย ศรีเมือง, 2548) ค่าตอบแทนจึงได้ถูกนำมาใช้ในการกระตุ้นพนักงานทุกคนในองค์กรให้ทุ่มเทการทำงานของตนอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและตนเองใน ภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงนักทรัพยากรมนุษย์จะต้องเผชิญกับความคาดหวังจากผู้บริหารระดับสูงในการใช้เงินให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลรักษาคน องค์กรคงไม่สามารถใช้เงินในการจูงใจหรือกระตุ้นให้คนเกิดขวัญกำลังใจง่ายๆอีกต่อไป การคำนึงผลตอบแทนที่ต้องสะท้อนมาจากการทุ่มเทให้กับองค์กร (Compensation = Contribution) จึงเป็นโจทย์สำคัญที่องค์กรต้องหาค่าตอบแทน การบริหารค่าตอบแทนเป็นกลไกที่มีพลังใช้จูงใจคนภายนอกองค์กรให้เกิดความสนใจและอยากที่จะเข้ามาทำงานกับองค์กรและนำมาใช้ภายในองค์กรเพื่อ จูงใจให้ผู้ที่ทำงานให้กับองค์กร ได้รับความพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจอย่างทั่วถึงตลอดจนถึงเป็นกลไกในการสนับสนุนให้พนักงานขององค์กรมีความพยายามและความคิดสร้างสรรค์พร้อมกับการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (จิราพร ขอนสวัสดิ์. 2549) หากองค์กรใดมีการบริหารค่าตอบแทนที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรได้รับผลผลิตผลงานที่บุคลากรช่วยกันสร้างสรรค์ขึ้นมาและเป็นผลทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจการทำงานในทางกลับกันหากองค์กรบริหารค่าตอบแทนที่ไม่ดีไม่เหมาะสมและจ่ายอย่างไม่เป็นธรรมก็อาจจะทำให้ระบบหรือสถานการณ์ในองค์กรนั้นๆมีลักษณะตรงกันข้ามคือ องค์กรไม่ได้รับการสร้างผลงานหรือผลผลิตที่ดีและไม่อาจรักษาคนดีให้อยู่กับองค์กรได้นานฉะนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการจัดการบริหารค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมมีความทันสมัยสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรและเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานสามารถนำไปใช้ดำเนินการในแนวทางวิธีการที่ถูกต้องจึงเป็นสิ่งที่ต้องมีในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกทางหนึ่ง โดยมีแนวคิดว่าควรรักษาคนดีไว้ปรับปรุงคนที่ยังมีจุดบกพร่องให้ดีขึ้นรวมทั้งการให้ความก้าวหน้าแก่บุคลากรเพื่อช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย นอกจากนี้จะบริหารค่าตอบแทนอย่างไรจึงจะสร้างความพึงพอใจและให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

Byars & Rue (1997 : 533) ค่าตอบแทน หมายถึงรางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับ โดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงานซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) โบนัส (Bonuses) หรือรางวัลเหมาจ่าย (Lump-Sum Payment) (Benefits) แนวความคิดเกี่ยวกับความหมายค่าตอบแทนของ จิราพร ขอนสวัสดิ์ (2548 : 34) ที่ได้ให้ความหมาย “ค่าตอบแทน” ว่าเป็นส่วนหนึ่งของ “รางวัล” โดยรางวัล จะมี 2 ประเภท คือ รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) และรางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) หรือ ค่าตอบแทนคือ รูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทนทั้งหมดที่ บริษัทจัดหามาให้กับพนักงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ค่าตอบแทนในรูปตัวเงินที่บริษัทจ่ายเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพื่อให้ทำงานได้ตามเป้าประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร ค่าตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปแบบของสวัสดิการทั้งหมด ส่วน รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) คือรูปแบบของการให้ผลตอบแทนกับพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่บริษัทให้กับพนักงาน รางวัลภายในจะเป็นการจูงใจในรูปของการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความฮึกเหิม ความท้าทาย หรือความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรประเภทของค่าตอบแทนสามารถแบ่งได้หลายรูปแบบ เช่น แบ่งตามรูปแบบที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินเช่น ค่าจ้าง ค่านายหน้า โบนัส และเงินที่องค์กรจ่ายสมทบในกองทุนต่างๆ เช่นกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

2. ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น สภาพแวดล้อมในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการยกย่องชมเชย การให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจ (สัญญา ผลอนันต์. 2547 : 37)

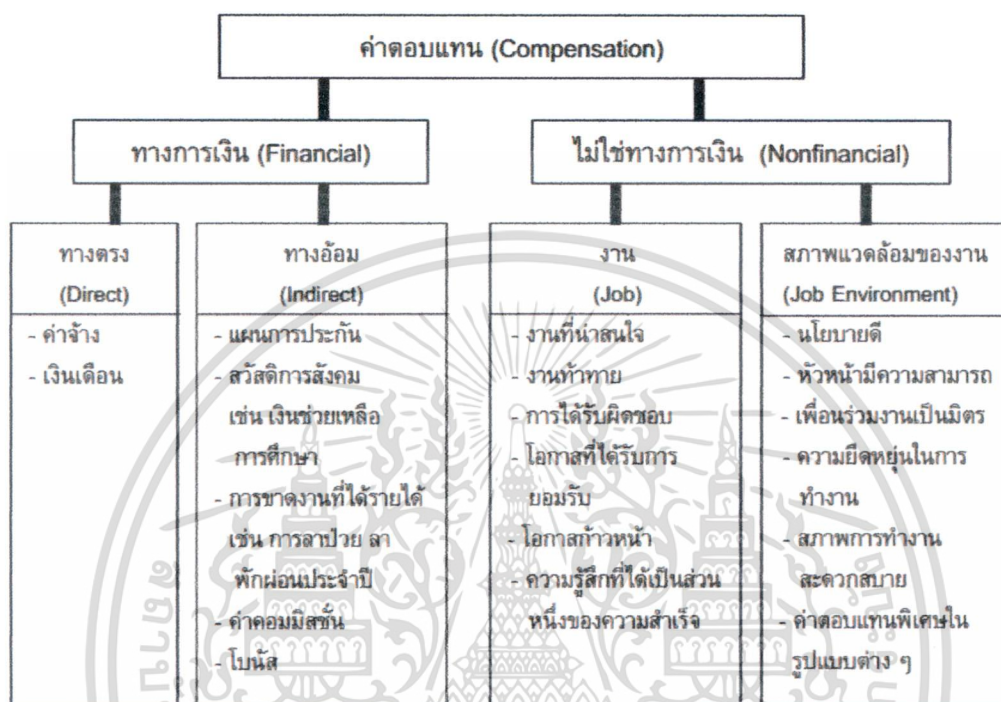
ค่าตอบแทนในส่วนที่เป็นตัวเงิน Mathis and Jackson (1999 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545 : 9 -10) แบ่งค่าตอบแทนได้เป็น 3 ประเภท คือ ค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) ค่าตอบแทนแปรผัน (Variable pay) ผลประโยชน์ที่เกี่ยว (Fringe benefit)

1. ค่าตอบแทนหลัก (Base Pay) ได้แก่ค่าจ้างหรือเงินเดือน องค์กรส่วนใหญ่จ่ายค่าตอบแทนหลักโดยคิดเป็นชั่วโมงหรือเงินเดือน ซึ่งดูจากลักษณะงาน ค่าตอบแทนหลักที่คิดเป็นชั่วโมงจะดูจากงานที่สามารถคำนวณเป็นเวลาได้โดยตรง ส่วนค่าตอบแทนหลักที่เป็นเงินเดือนจะดูจากช่วงเวลาที่ยาวกว่า คนที่ได้รับเงินเดือนจะมีสถานภาพสูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้าง บางองค์กรจึงใช้วิธีเปลี่ยนมาจ่ายเงินเดือนให้คนงานและเสมียน เพื่อสร้างความรู้สึกรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร แต่ก็ยังคงจ่ายค่าล่วงเวลาให้ตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด

2. ค่าตอบแทนแปรผัน (Variable Pay) หรือค่าตอบแทนจูงใจ (Incentives) เป็นค่าจ้างที่เป็นตัวเงินโดยตรงอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลงานของพนักงานแต่ละคน โดยตรงส่วนใหญ่ ได้แก่ โบนัสและค่าตอบแทนจูงใจต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารที่ทำงานมานานอาจได้สิทธิในการถือหุ้นบริษัท เป็นต้น

3. ผลประโยชน์ที่เกี่ยว (Fringe Benefit) เป็นค่าตอบแทนทางอ้อมที่พนักงานได้รับจากสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น การประกันสุขภาพ การจ่ายเงินให้ในวันหยุด หรือบำนาญเมื่อเกษียณ ซึ่งเป็นค่าตอบแทนฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร บางทีเรียกว่า ผลประโยชน์ (Benefit) หรือค่าตอบแทนเสริม (Supplementary Compensation) สำหรับคนทั่วไปนิยม เรียกว่า สวัสดิการ แต่การเรียกว่า สวัสดิการ อาจทำให้ความหมายของผลประโยชน์ที่เกี่ยวแคบไป เพราะคำว่า ผลประโยชน์ที่เกี่ยว ในทางวิชาการจะรวมไปถึงผลประโยชน์และการบริการ ทั้งค่าจ้างและเงินเดือนเพิ่ม (Wage and Salary Add-Ons) และยังมีรางวัลทางอ้อมต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน แต่ถ้าเป็นการมองภาพแบบผลตอบแทน (Total Returns) ก็จะพบว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินจะเป็นเพียงส่วนหนึ่ง ผลตอบแทนที่ให้กับพนักงานในการทำงาน (Total Returns) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ ผลรวมที่ได้รับจากการทำงานค่าตอบแทนด้านความสัมพันธ์ ค่าตอบแทนรวม ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินผลประโยชน์และสวัสดิการการปรับเงินเดือนค่าครองชีพ ค่าตอบแทนเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิเศษระยะยาว การป้องกันการขาดรายได้เงินช่วยเหลือการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวันเงินช่วยเหลือ เบี้ยเลี้ยง การยกย่อง และสถานะ ความมั่นคงใน การจ้างงาน โอกาสในการเรียนรู้งานที่ท้าทาย ค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน พิเศษระยะสั้น



ภาพที่ 2.8 ขอบเขตความหมายของค่าตอบแทน

ที่มา : Mondy&Noe (1996 อ้างถึงใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ .2545)

สถาบัน Towers Perrin (Berger & Berger 2004) พบว่า ปัจจัยที่รักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงให้คงอยู่กับองค์กรอยู่ที่การพัฒนาทักษะความสามารถ การเข้าใจความต้องการ การจ่ายค่าตอบแทนที่แข่งขันได้ การเชื่อมโยงระบบงานทรัพยากรมนุษย์เข้ากับเป้าหมายทางธุรกิจระบบสื่อสาร โดยสามารถสรุปความหมายปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงโดยแยกเป็นประเด็นหลักๆ ดังนี้

ค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการที่มีผลการปฏิบัติงานดีและมีศักยภาพในการสร้างคุณค่าและผลงานให้กับองค์กร ดังนั้นการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนจึงควรได้รับการออกแบบให้มีความแตกต่างและยุติธรรม เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กรแล้วก็จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ และรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงไว้กับองค์กรได้ (วาสิตา ฤทธิ์บำรุง. 2548) โดยพิจารณา 4 ด้าน ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การกระจายอำนาจการบริหารบุคคล โดยให้อำนาจและอิสระแก่ส่วนราชการในการบริหาร “คน” อย่างยืดหยุ่น ภายใต้กรอบโครงสร้างทำงานของตำแหน่ง
2. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยออกแบบระบบตำแหน่งเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และออกแบบระบบค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลงาน
3. ค่าตอบแทนตามอัตราตลาด โดยเทียบเคียงค่าตอบแทนงานในภาคราชการกับภาคเอกชน โดยตระหนักถึงการแข่งขันเพื่อให้ได้ “คนดีและมีผลสัมฤทธิ์สูง” จากตลาดแรงงาน
4. ความสามารถในการจ่าย โดยออกแบบระบบค่าตอบแทนที่เป็นไปได้และคำนึงความสามารถจ่าย ประกอบกับภาระค่าใช้จ่ายในระยะยาว

การนำเอาสมรรถนะ (Competency) ไปผูกไว้กับระบบค่าตอบแทน โดยผู้ที่มีสมรรถนะสูงก็จะมีค่าตอบแทนที่สูงตามไปด้วย ส่งผลให้อาชีพข้าราชการมีความท้าทายขึ้นในอนาคต ข้าราชการที่ดีจึงควรเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีแรงขับภายในหรือศักยภาพ (Potential) และมีสมรรถนะ (Competency) ดีที่สุด สามารถปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานเพื่อสนองนโยบายของรัฐ เหล่านี้จึงนำไปสู่แนวคิดการปรับปรุงระบบค่าตอบแทน ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงตลาดแรงงาน การพิจารณาแยกอัตราเงินเดือนตามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจ้างงานเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปรับปรุงแก้ไขค่าตอบแทนให้เป็นธรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ เงินเดือน เงินเพิ่ม เงินสวัสดิการ และเงินโบนัส รวมเป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินประเภทหนึ่ง โดยเน้นเรื่องการพัฒนา การปรับปรุงความสามารถ และการพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของบุคลากรแต่ละคนให้สูงขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการพัฒนาศักยภาพในตัวบุคคลแล้วยังเป็นการรักษาคณไว้ให้ทำงานอยู่กับองค์กรด้วย กล่าวคือบุคลากรจะมีขวัญกำลังใจดีขึ้น และช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย เพราะการพัฒนาสายงานอาชีพจะทำให้บุคลากรที่ทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร สอดคล้องกับ อาจารย์ ภูวพิทยาพันธุ์ (2547) ซึ่งได้อธิบายเพิ่มเติมว่าเป็นระบบที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) ของบุคลากรปัจจุบันและการพัฒนาศักยภาพ (Potential) ซึ่งเป็นขีดความสามารถของบุคลากรสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นไปในอนาคต โดยเชื่อมโยงมาจากนโยบายขององค์กรที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ อีกทั้งความรู้ความสามารถและศักยภาพของผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงยังได้รับการพัฒนามากเท่าใดก็

จะยิ่งส่งผลต่อการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรมากเท่านั้น (Becker, 1994 อ้างถึงใน สมบูรณ์ กุลวิเศษ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชนะ. 2549) ซึ่งการพัฒนาสายงานอาชีพจะครอบคลุมถึงงานด้านต่างๆ (อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. 2547) เช่น การประเมินความสามารถของบุคลากร การจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร รายบุคคล การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) และสวัสดิการส่งผลต่อการรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. 2550; สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ. 2549) ขณะที่งานวิจัยของ Michaels et al. (2001) ที่ได้อธิบายว่าองค์กรไม่สามารถใช้เงินเพียงอย่างเดียวในการทำให้ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงมีส่วนร่วมและคงอยู่ในองค์กรได้ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Berger & Berger (2004) ซึ่งพบว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินสามารถจับต้องได้ จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้คนเข้ามาร่วมงานกับองค์กร ในขณะที่ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินซึ่งไม่สามารถจับต้องได้จะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

จากนิยามข้างต้นจึงสรุปได้ว่า รายได้และสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นตัวเงิน และ ไม่ใช่ตัวเงิน

2.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

มนุษย์สัมพันธ์จัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เนื่องจากมีหลักการและทฤษฎีที่เป็นข้อความรู้ และการนำหลักการหรือทฤษฎีไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยเทคนิควิธีการซึ่งถือว่าเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล จะสังเกตเห็นได้อย่างหนึ่งว่าคนแต่ละคนมีความสามารถในการติดต่อกับผู้อื่นไม่เท่ากัน บางคนเป็นที่พอใจของคนหมู่มาก มีเพื่อนมาก หน้าหลายตา และมีคนที่อยากพูดคุยติดต่อกับหรือทำงานร่วมกับเขามากมาย ในขณะที่บางคนไม่ค่อยมีใครอยากเข้าใกล้หรือทำงานร่วมด้วย นั่นเป็นเพราะเขาขาดศิลปะในการติดต่อกับบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่รู้หลักการว่าควรทำอย่างไร หรือเป็นเพราะนำหลักการไปใช้ไม่ถูกวิธี ดังนั้น การที่คนเราจะมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและหมั่นฝึกฝนให้เกิดความเชี่ยวชาญ จนสามารถนำหลักการที่เป็นข้อความรู้ทางทฤษฎีไปใช้ได้อย่างเป็นธรรมชาติ (สุพิน บุญชูวงศ์ และปวีณา ภาสุข สปีลเลอร์. 2551:30)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 628) ได้ให้ความหมายของมนุษย์สัมพันธ์ (Human Relationships) ไว้ว่าเป็นการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นหมู่เป็นคณะหรือกลุ่มโดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มรวมไปถึงวิธีการสนใจและประสานความต้องการของบุคคลและกลุ่มให้ผสมผสานกลมกลืนตามระบบที่สังคมต้องการ

มนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องของการเข้ากับบุคคลอื่นได้ (สุพิน บุญชูวงศ์ และปวีณา ภาสุข สปีลเลอร์. 2551: 30 - 31)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็คือเพื่อความประทับใจร่วมกัน ความรักใคร่ ความชอบพอกัน เป็นมิตรกัน เป็นหนทางที่นำไปสู่มิตรภาพ การใช้ชีวิตร่วมกัน ตลอดจนการทำงานร่วมกัน โดยความสัมพันธ์ของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ (กมลรัฐ อินทรทัศน์ และ พรทิพย์ เย็นจะบก. 2547: 66) ได้แก่

1. ความใกล้ชิด การที่บุคคลอยู่ใกล้ชิดกันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์มากกว่าบุคคลที่อยู่ห่างไกลกัน
2. ความเหมือนกันหรือความคล้ายกัน ซึ่งโดยทฤษฎีแล้วมนุษย์มีแนวโน้มที่จะสร้างความสัมพันธ์ และมีความชอบพอกับคนที่มีความเหมือนหรือคล้ายกับตัวเอง
3. สถานการณ์เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การมีโอกาสดูแลเปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่ตีร่วมกัน การมีโอกาสดูแลปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ความกระตือรือร้นในการที่จะพบปะกับผู้อื่น การถูกแยกตัวออกจากสังคมนาน ๆ และการเติมเต็มความต้องการของกันและกัน

โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น จะหมายถึงความใกล้ชิด ความสัมพันธ์ และความสอดคล้องกันของผู้ส่งสาร แหล่งข้อมูลกับผู้รับสาร อันนำไปสู่ความหมายที่ร่วมกันสมบูรณ์แบบ ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีขึ้นเพื่อ (กมลรัฐ อินทรทัศน์ และพรทิพย์ เย็นจะบก. 2547: 66 - 67)

1. การสร้างความเข้าใจร่วมกัน ก็คือการสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้สื่อสารเข้าใจเนื้อหาหรือข้อมูลร่วมกันอย่างถูกต้อง ลักษณะเช่นการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน
2. การสื่อสารเพื่อสร้างความชื่นชอบ การสื่อสาร โดยทั่วไปมีใจมุ่งเฉพาะสื่อสารแต่ข้อมูลข่าวสารเท่านั้น การมีอารมณ์ร่วมและความพึงพอใจ จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความรู้สึกชื่นชอบในการสื่อสารซึ่งกันและกัน
3. การสื่อสารเพื่อสร้างอิทธิพลต่อการมีทัศนคติร่วมกัน ความล้มเหลวในการสื่อสาร บางครั้งเกิดจากความไม่เข้าใจในความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้นการจะสร้างความเข้าใจร่วมกันให้ตรงกันจึงจะทำให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันได้
4. การสื่อสารเพื่อยกระดับความสัมพันธ์ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารก็คือความรู้สึกที่ดีต่อกัน ดังนั้นการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันจะช่วยให้การสื่อสารในครั้งต่อ ๆ ไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. การสื่อสารเพื่อทำให้เกิดการกระทำตามความต้องการ ในการสื่อสาร

วัตถุประสงค์อันหนึ่งที่มีมักจะเกิดตามขึ้นมา ก็คือการสร้างความมุ่งหมายร่วมกันเพื่อให้เกิดความคิดเห็นร่วมกันและการกระทำร่วมกันในสิ่งที่ต้องการ โดยทั่วไปมนุษย์จะสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็ต่อเมื่อ มีบรรยากาศของความไว้วางใจกัน ความเข้าใจกัน โดยความสัมพันธ์ของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความสัมพันธ์ด้านกายภาพ (Physical

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Relationship) เช่น การอาศัยอยู่ในพื้นที่เดียวกันกลุ่มเดียวกัน หรือที่ทำงานเดียวกัน อีกประเภทหนึ่งก็คือความสัมพันธ์ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ (Climate or Social-Psychological Relationship) โดยความสัมพันธ์จะพัฒนาขึ้นได้จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ (กรมรัฐ อินทรทัศน์ และ พรทิพย์ เย็นจะบก. 2547: 68)

1. สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตใจ การสร้างบรรยากาศของการสื่อสารให้เอื้อและสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารจะช่วยเกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น เช่นการเป็นเพื่อนเก่ากัน การเคยพบปะกันมาก่อน เคยทำงานร่วมกัน หรือแม้กระทั่งการเข้าอกเข้าใจกัน

2. ระยะเวลา ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันเวลาจะเป็นองค์ประกอบ ที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ยิ่งเวลานานขึ้น ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ใ้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข่าวสารของมนุษย์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน สามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบคือ แลกเปลี่ยนข้อมูลกันในแนวกว้าง (Breadth) และแนวลึก (Depth) ในแนวกว้างนั้นจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั่ว ๆ ไปในระดับผิวเผิน เช่นเพิ่งรู้จักกันก็จะคุยกันในหัวข้อที่หลากหลายออกเกี่ยวกับดินฟ้าอากาศ อาหารการท่องเที่ยว แต่ถ้าเป็นแนวลึกก็จะเป็นเรื่องที่เป็นส่วนตัวมากขึ้น อาจเกี่ยวกับครอบครัวและหน้าที่การงานซึ่งจะเกิดการสื่อสารขึ้นในแบบใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้สื่อสารมีความตั้งใจที่จะให้เกิดความสัมพันธ์ขึ้นในระดับใด

4. การใ้วางใจซึ่งกันและกัน การที่บุคคลมีความใ้วางใจ รู้สึกปลอดภัย สบายใจ ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ก็มีแนวโน้มที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ใได้ง่ายขึ้น

5. ความรักและการควบคุมซึ่งกันและกัน ความรัก ความเกลียด การควบคุม การชื่นำ การช่วยเหลือกัน การร่วมมือกัน สามารถส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ได้ใน 2 แบบ คือ การพึ่งพาซึ่งกันและกัน คือทั้งสองฝ่ายได้รับการตอบสนองจุดมุ่งหมายร่วมกันจากความสัมพันธ์และได้รับผลประโยชน์ทั้งคู่ ในอีกแบบก็คือความสัมพันธ์แบบถาวร โดยการสื่อสารที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่เกิดใให้ยืนยาวขึ้นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เกิดขึ้น ซึ่ง โดยเหตุผลทั่วไป มีอยู่ 3 ขั้นตอน (กรมรัฐ อินทรทัศน์ และ พรทิพย์ เย็นจะบก. 2547 : 68 - 69) ได้แก่

1. ขั้นการเริ่มสร้างความสัมพันธ์ ถือเป็นขั้นตอนแรกของการสร้างความสัมพันธ์เพื่อที่จะสร้างความคุ้นเคยก่อนนำ ไปสู่ความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งต่อไป ซึ่งก็จะเป็นการพูดคุยหรือสนทนาในเรื่องสัพเพเหระทั่ว ๆ ไป

2. ขั้นการรักษาความสัมพันธ์ใให้ยืนยาว หลังจากที่เกิดความสัมพันธ์ขึ้นแรกก็ก็จะก้าวเข้าสู่ขั้นของการรักษาความสัมพันธ์นั้นใไว้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและสมบูรณ์แบบ ซึ่งเป็นขั้นตอนทำใได้ยากและต้องใช้ความพยายาม และมักจะต้องสร้างความสมดุลระหว่างบุคคลใให้เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจ

ซึ่งกันและกัน และยังต้องใช้การเติมเต็มความคาดหวังซึ่งกันและกันทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกต่อกันและกัน ก็จะรู้สึกมีความสัมพันธ์ที่ได้มีความสัมพันธ์กัน

3. ขั้นหยุดหรือเลิกความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ขั้นตอนนี้นับเป็นขั้นถดถอยหลังจากที่เกิดความสัมพันธ์ในขั้นสูงสุดแล้ว โดยจะเป็นการยุติความสัมพันธ์ แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การบอกหยุดความสัมพันธ์โดยตรง (Directness) ซึ่งเป็นการให้เหตุผลโดยตรงและอาจทำให้เป็นการทำร้ายจิตใจอีกฝ่ายหนึ่งได้ และอีกลักษณะหนึ่งคือการบอกหยุดความสัมพันธ์โดยทางอ้อม (Indirectness) เป็นการให้เหตุผลทางอ้อม เพื่อเลี่ยงการทำร้ายความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องอยู่หลายประการที่จะสามารถช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ เช่น การมีทัศนคติที่ดีต่อตัวเองเข้าใจตัวเอง การใช้ภาษาที่ดีทั้งคำพูดและกิริยาการแสดงออก ความมั่นใจในการเริ่มต้นสนทนา การจดจำชื่อและให้ความสำคัญคู่สนทนา การเป็นผู้ฟังที่ดี การเปิดเผยตัวเองเพื่อให้ผู้อื่นรู้จักตัวตนของเรา การสานต่อความสัมพันธ์ หลังจากที่เกิดความสัมพันธ์ขึ้นแล้ว ควรจะต้องรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้ ซึ่งก็มีหลายวิธีการที่ควรทำ เช่น การสนใจเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจกัน การให้อภัยซึ่งกันและกัน ยอมรับข้อบกพร่องของอีกฝ่ายหนึ่ง เคารพสิทธิหน้าที่ และการให้ความรักความเอื้ออาทร ก็สามารถช่วยให้รักษาความสัมพันธ์ไว้ได้ ลักษณะการสื่อสารเพื่อถนอมความสัมพันธ์ให้ยืนยาว การถนอมความสัมพันธ์ให้ยืนยาวเป็นสิ่งที่ไม่ยาก หากแต่เราต้องเข้าใจและเห็นความสำคัญเช่นรู้จักมีเวลาให้แก่กันและกัน มองกัน ในแง่ดี มีอารมณ์ขันบ้าง รักษาสัญญาและชมคนอื่นให้เป็น การไม่วิพากษ์วิจารณ์คนอื่น เข้าใจความเป็นจริงของชีวิต ก็เป็นหนทางที่ช่วยถนอมความสัมพันธ์ได้ (กมลรัฐ อินทรทัศน์ และ พรทิพย์ เย็นจะบก. 2547: 69)

การศึกษาเรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์สร้างเพื่อนสร้างงานมีความสำคัญมาก มนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งต้องมีการทำงานร่วมกัน ดังนั้นคนเราจึงต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างดีกับคนทำอย่างไรให้พูดจากับผู้อื่นแล้วสื่อความกันรู้เรื่อง ทำอย่างไรให้ตัวเราเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมงานหรือแม้แต่สังคมอื่น ๆ ดูว่าจะไม่ยากแต่ก็ไม่ใช่ง่ายถ้าไม่ฝึก ไม่ศึกษา ซึ่งหลักการสร้างมนุษยสัมพันธ์ 10 ข้อพอสรุปได้ดังนี้ (โยธิน ศันสนยุทธร และคณะ. 2533 : 231 - 233)

1. บุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน (Individual Difference) บุคคล โดยทั่วไปนั้นถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นว่าเหมือน ๆ กัน แต่แท้จริงแล้วบุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว (Uniqueness) แต่ละคนย่อมแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสิ่งแวดล้อม พันธุกรรม สติปัญญา อารมณ์ เจตคติ ค่านิยม อุดมคติ วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ นิสัยใจคอ วินัยจรรยา การศึกษาที่มีมาตลอดชีวิต หรือกระบวนการเรียนรู้ ทางสังคม (Socialization process) สถานภาพทางสังคมหรือเศรษฐกิจก็ตาม เป็นเหตุผลทำให้บุคคลแตกต่างกันทั้งสิ้น จะหาบุคคลที่เหมือนกันทุกกระเบียดนิ้วสักคู่หนึ่งก็ไม่มี แม้แต่ลูกแฝดก็ตามที มนุษย์มีความแตกต่างกัน (Man is Different) ยากที่จะเข้าถึงจิตใจของคนทุกคน ได้เพราะนานาจิตตัง “จิตมนุษย์นี้ไซ้ร้ ยากแท้หยั่งถึง” เมื่อแต่ละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คนต่างมีความแตกต่างกันมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว เราก็ไม่จำเป็นต้องคิดหรือทำเหมือนคนอื่นไปเสียทุกอย่างด้วย ความแตกต่างของบุคคลนี้มีความสำคัญมากสำหรับมากสำหรับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ เพื่อที่จะได้เข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น ได้บ้าง โดยเฉพาะผู้บริหารจำเป็นต้องเรียนรู้เรื่องความแตกต่างของบุคคลเพื่อการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้เหมาะสมและตระหนักว่าแต่ละบุคคลเขาเป็นคนมีชีวิต มีความต้องการ มีความรู้สึกมีอารมณ์ซึ่งไม่เหมาะสมและตระหนักว่าแต่ละบุคคลเขาเป็นคนมีชีวิต มีความต้องการ มีความรู้สึก มีอารมณ์ซึ่งไม่เหมือนใครและไม่มีใครเหมือนเขาเป็นบุคคลที่จะแสดงความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือความไม่พึงพอใจใด ๆ (Dissatisfaction) ได้บุคคลจะเป็นผู้ทำงานหรือรับผิดชอบในงาน ตลอดจนทำการวินิจฉัยสั่งการหรือตัดสินใจ (Decision making) ดังนั้น แม้เราจะให้ความสนใจแก่พฤติกรรมกลุ่มแล้วเพียงใดก็ตาม ก็ไม่ควรละเลยต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน ทั้งนี้ก็เพราะบุคคลแต่ละคนก็เป็นหน่วยหนึ่งอันเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของกลุ่มนั่นเอง

2. การพิจารณาศึกษามูลค่าของบุคคลทั้งหมดในฐานะที่บุคคลนั้น เป็นบุคคล คนหนึ่ง (A Whole Person) ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดนั้น ควรต้องพึงระลึกเสมอว่า เราได้เข้ามามีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นทั้งคน เรามีได้เลือกติดต่อกับสัมพันธ์กับเรื่องหนึ่งเรื่องใด หรือลักษณะหนึ่งลักษณะใดของเขานั้นก็คือบุคคลไม่สามารถจะแบ่งแยกเรื่องความรู้ของเขาออกจากความสามารถของเขาได้ หรือแยกความรู้ออกจากทักษะของเขาได้ หรือจากประสบการณ์ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือบุคคลจะมีลักษณะหลาย ๆ ประการประกอบขึ้นเป็นตัวของเขาไม่ว่าจะเป็นเรื่องทางกายภาพ เรื่องทางจิตใจ เรื่องของการทำงาน เรื่องชีวิตส่วนตัว เรื่องความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ แต่ละเรื่องมิได้แยกจากกัน แต่มีผลกระทบถึงกัน รวมผสมผสานเป็นตัวเขาเองทั้งหมด

3. พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนต้องมีสาเหตุ (Caused Behavior) บุคคลอาจได้รับการจูงใจ (Motivated) เหตุนี้เราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงสาเหตุของพฤติกรรม อันได้แก่เรื่องความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจของบุคคล การที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้ทำงาน เขาจะต้องสร้างพฤติกรรมขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้วยความคิดของเขาเอง มิใช่สร้างพฤติกรรมตามความคิดของผู้อื่น ดังนั้น ฝ่ายบริหารจึงควรจูงใจบุคคลด้วยการทำให้เขาเห็นว่าการกระทำแบบนั้น หรือพฤติกรรมนั้น ๆ จะเป็นหนทางทำให้ความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองมากขึ้น หรือจะเป็นหนทางที่หลีกเลี่ยงการที่จะทำให้การตอบสนองความต้องการนั้นลดน้อยลงพลังของผู้บังคับบัญชาที่จะจูงใจจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ฝ่ายผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุมวิธีการที่จะได้รับการสนองความต้องการได้จริง เรื่องของการจูงใจนี้เป็นเรื่องที่ยากและยากในเวลาเดียวกัน ง่ายในแง่ของแนวความคิด แต่ทว่ายากในแง่ของการปฏิบัติ

4. บุคคลทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ (Human Dignity) เสมอกันเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทางปรัชญามากกว่าเรื่องทางวิทยาศาสตร์ มนุษย์นับเป็นสัตว์ประเสริฐที่มีความคิด มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมอง มีความรู้ผิดชอบชั่วดี มีวัฒนธรรม มีสามัญสำนึก เป็นสิ่งที่อยู่เหนือสรรพสัตว์ทั้งหลาย ดังนั้น การติดต่อสัมพันธ์กับมนุษย์ด้วยกัน จึงต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ และตระหนักในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของเขา ไม่ว่า เขาจะเป็นใคร มีสถานภาพหรือฐานะอย่างไร เขาก็เป็นมนุษย์เหมือนกับเรา ซึ่งต่างก็มีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของแต่ละคน ศักดิ์ศรีของมนุษย์ (Human Dignity) เป็นรากฐานปรัชญา จริยศาสตร์และศีลธรรมที่จะบังเกิดผลดีในแง่มนุษย์สัมพันธ์ การวิจัยหลายกรณีแสดงว่ามนุษย์ต้องการการยอมรับการให้เกียรติกันหรือการกระทำด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกัน มีศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. มนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจ (Motivation) ต้องจูงใจผู้อื่นให้มีเจตคติตรงกัน มีจุดหมายร่วมกัน เพื่อจุดประสงค์ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจูงใจตนเองให้มีระเบียบและความรับผิดชอบเรื่องต่าง ๆ ที่วิชามนุษย์สัมพันธ์ครอบคลุม เป็นการตอบสนองทั้งหมดของเอกัตบุคคลต่อพลังการจูงใจต่าง ๆ (The Total Response of Individuals to Various Motivation Forces) นั่นก็คือ การที่บุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กันตามที่เป็นอยู่เป็นเพราะเขาถูกกระตุ้นโดยพลังทางจิตวิทยา ทางสังคมและทางเศรษฐกิจซึ่งมีอำนาจที่จะกระตุ้นให้เขาทำสิ่งนั้นสิ่งนี้ในลักษณะนั้น ๆ โดยเฉพาะ เมื่อเกิดมีการขัดแย้งในแรงจูงใจในคนงาน องค์การจะเกิดการแตกร้างเป็นที่ประจักษ์ว่า ถ้าหัวหน้าและคนงานต่างก็มีแรงจูงใจที่เหมาะสมในการทำงานแล้วผลผลิตจะเพิ่มขึ้น

6. บุคคลต้องการที่จะติดต่อสื่อสาร (Communications) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การศึกษาวิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในกลุ่ม ให้กลุ่มได้มีความเห็นสอดคล้องกัน และมีความเข้าใจตรงกัน การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในองค์การ เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารและความคิด การเข้าใจในทำให้พฤติกรรมของกลุ่มรวมกันเข้าไปเป็นหนึ่งเดียว และยังเป็นพื้นฐานสำหรับการร่วมมือกันของกลุ่ม ถ้าไม่มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพธุรกิจก็ไม้อาจดำเนินไปได้ ผู้จัดการไม่สามารถจูงใจคนงาน ถ้าคนงานไม่สามารถสื่อสารกับฝ่ายโรงงานได้ เขาจะไม่สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่มีทางที่มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การนั้นบังเกิดความสำเร็จได้

7. บุคคลมีความรับผิดชอบ (Responsibility) พื้นฐานความรับผิดชอบในงานองค์การก็คือ การทำให้งานสำเร็จ โดยความพยายามร่วมกันของผู้ร่วมงาน ได้แก่ การเรียนรู้ความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานในการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด

8. บุคคลต้องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความสามารถที่จะทำตัวของเขาให้รู้สึกเหมือนอยู่ในสภาพของผู้อื่น และรู้สึกเห็นใจต่อทัศนคติการจูงใจของคน (Empathy is The Ability to Put Yourself in Someone else's Place, and to Feel Sympathy for That Person's Motives and Point of View.) การขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นสาเหตุแรกของการขัดแย้งในองค์การ การเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยความแตกร้างของการขัดแย้งกันทางแรงงาน การเอกละเอินนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นใจหรือเข้าใจความต้องการของผู้อื่น (Empathize) การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องศึกษาความแตกต่างของแต่ละบุคคลและตระหนักถึงปัญหาของแต่ละคนซึ่งไม่เหมือนกัน

9. บุคคลต้องการผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (Mutual Interest) หมายถึง บุคคลแต่ละคนต่างต้องการผลประโยชน์ของคนที่ทำงานในองค์กร กับผลประโยชน์ขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งการที่คนจะเข้าไปทำงานในองค์กรใดหรือการที่องค์กรใดจะรับคนเข้าไปทำงานนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือความเชื่อว่าตนจะได้ประโยชน์จากอีกฝ่ายหนึ่ง

10. บุคคลต้องพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงขีดสุด (Self Development) ได้แก่ การศึกษาพัฒนาตนเองตามศักยภาพให้ดีที่สุดทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ เพื่อให้ตนเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพของสังคมและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น และสังคมโดยส่วนร่วม รวมทั้งการดำรงชีวิตอย่างสันติสุขของตนเอง

จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน หมายถึง กระบวนการที่มีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป บุคคลที่สัมพันธ์กันจะได้รับผลกระทบจากกันและกัน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.3.1 ประวัติการก่อตั้งและข้อมูลทั่วไป

เอสซีแอลก่อตั้งในปี พ.ศ. 2515 และเป็นผู้นำด้านการพัฒนาและผลิตเลนส์แว่นสายตา เลนส์กล้อง และเทคโนโลยีอุปกรณ์เลนส์ต่างๆ อยู่ทั่วโลก เลนส์แว่นสายตาระดับชั้นเยี่ยมของเอสซีแอลเป็นผลมาจากการการพัฒนาค้นคว้าวิจัย ความก้าวหน้าทางนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาตลอดระยะเวลากว่า 150 ปี

ในฐานะที่เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมอย่างแท้จริง เอสซีแอลได้ปฏิวัติอุตสาหกรรมด้านจักษุและการมองเห็นในปี พ.ศ. 2502 ด้วยการคิดค้นเลนส์โปรเกรสซีฟ (Progressive) ซึ่งเป็นเลนส์ที่สามารถใช้งานได้ทุกระยะ ทั้งระยะไกล ระยะกลาง และระยะใกล้เป็นชิ้นแรกของโลก เราใส่ใจดูแลลูกค้าด้วยการมอบการดูแลสายตาระดับมืออาชีพ ด้วยเลนส์แว่นสายตาคุณภาพ เครื่องมือตรวจวินิจฉัยสายตา บริการและการสนับสนุนในเชิงธุรกิจ

เอสซีแอลมีบริษัทในเครือกระจายอยู่ทั่วโลกมากกว่า 30 ประเทศ และมีตัวแทนอีกกว่า 100 ประเทศ โดยมีศูนย์กลางการผลิตอยู่ในยุโรป อเมริกาเหนือ และอเมริกากลาง รวมถึงเอเชีย

บริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2535 เอสซีแอลถูกก่อตั้งมาจากบริษัทEssel และบริษัท Silor ซึ่งจัดตั้งในปีพ.ศ.2392 และปี พ.ศ.2474 ตามลำดับ ซึ่งเป็นบริษัทครองตลาดแว่นสายตาฝรั่งเศสในช่วงยุคกลางศตวรรษที่ 20 เอสซีแอลจึงได้รับมรดกตกทอดลงมาอย่างประเมินค่าไม่ได้จากสองบริษัท นั่นคือ คุณค่าของการเป็นผู้ประกอบการที่น่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และไว้วางใจ การให้ความเคารพ และการสร้างความแตกต่าง ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ และเป็นตัวสนับสนุนส่งเสริมในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ซึ่งทำให้เอสซีทีออร์ยังยืนหยัดได้อยู่จนถึงทุกวันนี้

วัฒนธรรมความร่วมมือของกลุ่มถูกหล่อหลอมมาจากนวัตกรรม ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานของกลุ่มทำงานได้ในทุกๆ วัน และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงชีวิตให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง นั่นคือ การสร้างเลนส์โปรเกรสซีฟ เลนส์พลาสติก รวมถึงการเคลือบผิวเลนส์ เครื่องมือวัดสายตาที่มีเทคโนโลยีล้ำหน้า รวมถึงการปรับแต่งเพื่อรักษาสายตาในปัจจุบัน

ในปี พ.ศ.2510 พบได้ในเลนส์สายตากระจก

ในปี พ.ศ.2535 การปล่อยเลนส์คริสทอลออกมาได้ปฏิวัติคุณสมบัติในการดูแลเลนส์ระดับโลกที่พบได้ในเลนส์สายตาสถิต ที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการป้องกันเลนส์จากรอยขีดข่วนและรอยเปื้อนได้ นับแต่นั้นมา เลนส์คริสทอลก็ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย โดยเรามีความมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้สวมใส่ให้มีทัศนวิสัยที่คมชัดที่สุด

ในปี พ.ศ.2535 สร้างสรรค์คุณสมบัติพิเศษที่ช่วยในการดูแลเลนส์

ในปี พ.ศ.2546 แนะนำเลนส์คริสทอล เอลิเซ่ ที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อป้องกันรอยเปื้อนและรอยนิ้วมือ

ในปี พ.ศ.2549 แนะนำเลนส์คริสทอล เอทู ที่มีคุณสมบัติช่วยป้องกันฝุ่นละออง

ในปี พ.ศ.2550 เปิดตัวเลนส์คริสทอลชัน เลนส์ตัดแสงสะท้อนตัวแรก ซึ่งเป็นเลนส์เฉพาะที่ได้รับพัฒนาเป็นเลนส์กันแดด

ในปี พ.ศ.2552 เปิดตัวเลนส์คริสทอล ฟอรัค เลนส์ตัดแสงสะท้อนที่ล้ำหน้าที่สุดซึ่งถูกออกจำหน่ายในท้องตลาด ด้วยคุณสมบัติพิเศษที่ช่วยป้องกันรอยขีดข่วนและน้ำไม่เกาะผิวเลนส์

ในปี พ.ศ.2553 เปิดตัวเลนส์คริสทอล อีซี่ และคริสทอล เอลิเซ่พลัส ซึ่งเป็นเลนส์สมบูรณ์แบบที่สามารถป้องกันรอยเปื้อนชนิดรุนแรงได้



ภาพที่ 2.9 บริษัทเอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

2.3.2 วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์ (Vission) “เราจะเป็นผู้ผลิตเลนส์แว่นตาอันดับหนึ่งในเอสซิลอร์”

ภารกิจ (Mission) เราส่งเสริมการพัฒนาพนักงานและจัดสรรสรรพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน เราสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานให้รวดเร็ว เพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ แอ็คติวอลกลุ่ม VASC เราปรับปรุงด้านคุณภาพและราคาของผลิตภัณฑ์อย่างค่อเนื่องเราใส่ใจในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ประหยัดน้ำมันและพลังงาน

2.3.3 ผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

ด้วยตราที่แข็งแกร่งและผลิตภัณฑ์ใหม่ที่บริษัทให้ความสำคัญที่จะผลิตและให้บริการให้ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ต่อลูกค้า

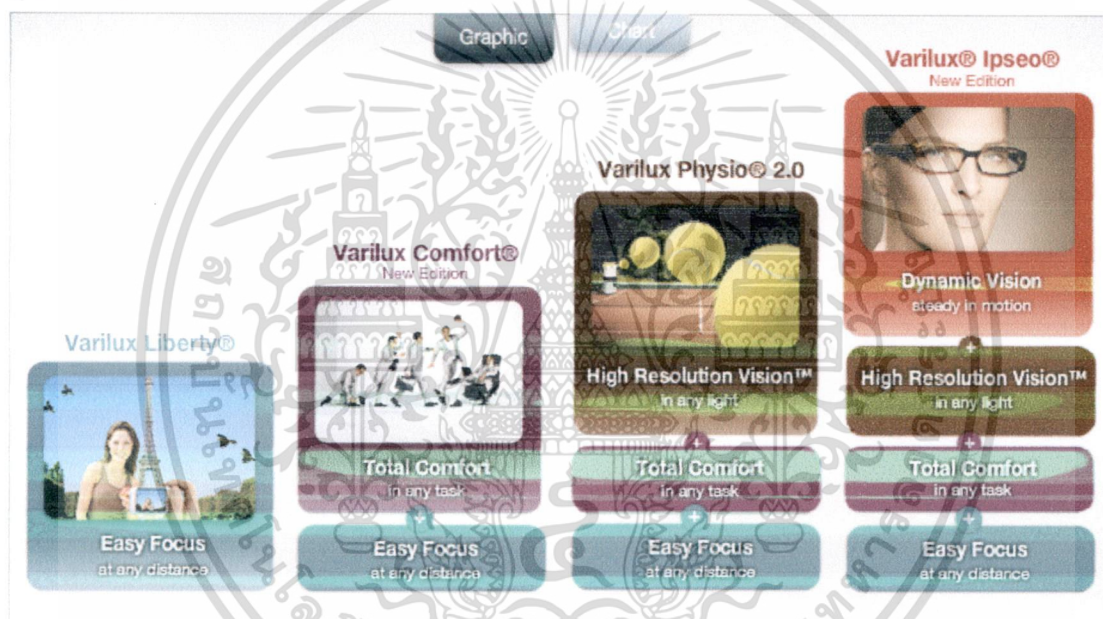


ภาพที่ 2.10 ผลิตภัณฑ์และแบรนด์

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลนส์โปรเกรสซีฟ การปรับเปลี่ยนอย่างไม่ติดขัดต่อการมองเห็นอย่างธรรมชาติคนอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปและมีปัญหาด้านการมองเห็น มีโอกาสที่กำลังประสบสายตายาว การทยอยที่จะสูญเสียการมองเห็นระยะใกล้ เลนส์โปรเกรสซีฟ (เลนส์ไร้รอยต่อ) ให้การปรับเปลี่ยนการมองเห็นจากระยะไกล เป็นระยะกลางหรือระยะใกล้ และระหว่างระยะได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งหมายความว่าแทนที่จะใช้เลนส์ที่แบ่งเป็น 2 ชั้นเพื่อการมองเห็นที่แตกต่างกัน (ใกล้และไกล) เช่นเดียวกับเลนส์ 2 ชั้น เลนส์โปรเกรสซีฟสามารถการแก้ไข (จากล่างขึ้นบน) บรรเทาปวดตาและทำให้การมองเห็นเป็นธรรมชาติมากที่สุดเลนส์โปรเกรสซีฟที่คิดค้นขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2502 คือเลนส์วารีล็กซ์ตั้งแต่เวลานั้นเอสซิลอร์ได้คิดค้นและกำหนดมาตรฐานใหม่ของการดูแลสายตาสำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหาเรื่องสายตาผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เลนส์วารีล็กซ์ยังคงเป็นงเลนส์โปรเกรสซีฟอันดับ 1 ของผู้เชี่ยวชาญด้านสายตาทั่วโลก



ภาพที่ 2.11 เลนส์โปรเกรสซีฟ

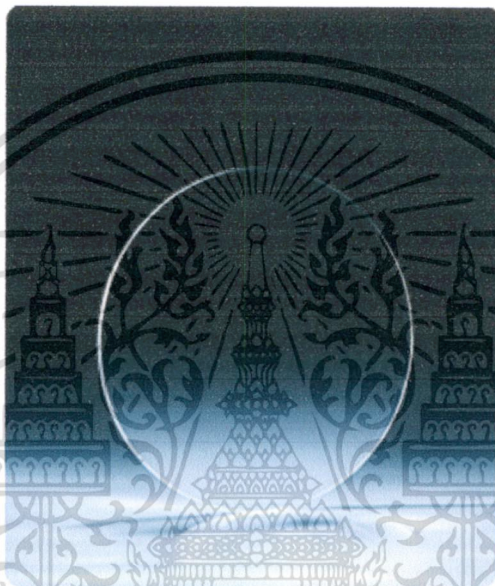
ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์เมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

เลนส์ตัดแสงสะท้อนที่สนวิสัยที่คมชัดระดับ โลกการเลือกเลนส์ที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญต่อสุขภาพดวงตา และแว่นสายตาที่ไม่มีเลนส์ตัดแสงสะท้อนจะถือว่าเป็นแว่นสายตาที่ไม่สมบูรณ์แบบ เลนส์สายตาที่มีคุณสมบัติช่วยกันแสงสะท้อนสามารถใช้ได้กับผู้ใส่แว่นทุกวัย ข้อดีของเลนส์ตัดแสงสะท้อน มีดังนี้

1. มองเห็นชัดกว่า เลนส์ตัดแสงสะท้อนช่วยเพิ่มความปลอดภัยโดยเฉพาะการขับรถในเวลากลางคืน ซึ่งช่วยให้ผู้สวมใส่เห็นภาพที่คม ชัดเจน พร้อมความรู้สึกสบายตา เพราะลดแสงสะท้อนจากดวงไฟตามท้องถนนในเวลาค่ำคืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. คุณคิดว่าเพราะความใสมากของเลนส์ตัดแสงสะท้อนจึงทำให้คนอื่นๆ แสบไม่สังเกตเห็นว่าคุณกำลังใส่แว่น
3. รู้สึกคิดว่าเลนส์ตัดแสงสะท้อนช่วยลดอาการปวดศีรษะและลดอาการเหนื่อยล้าของดวงตาที่เป็นผลมาจากการได้รับแสงสะท้อนจากหน้าจอคอมพิวเตอร์รวมถึงแสงไฟในเวลากลางวัน
เลนส์ตัดแสงสะท้อนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการมองเห็นให้แก่ผู้สวมใส่ให้มองเห็นได้คมชัดขึ้น โดยการลดแสงสะท้อน ลครอยขีดข่วน ลครอยเปื้อน ลดฝุ่นละอองและหยดน้ำไม่ให้เกาะที่ผิวเลนส์

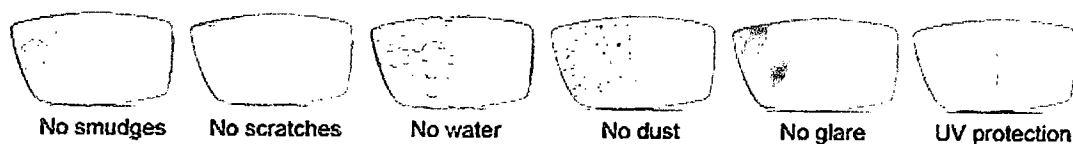


ภาพที่ 2.12 เลนส์ตัดแสงสะท้อน

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์เมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

ออปติฟોક เทคโนโลยีล่าสุดเพื่อทัศนวิสัยที่ไร้ฝ้าบดบังไปนานเท่านั้นเลนส์ออปติฟોકคือ ผู้ดูแลผู้สวมใส่ตัวจริง เพราะเลนส์ออปติฟอกเหมาะกับผู้มีกิจกรรมประจำวันไม่ว่าจะทำงานบ้านทำงาน หรือเล่น เทคโนโลยีออปติฟอกมีคุณสมบัติช่วยในการกันฝ้ากันหมอกเกาะหน้าเลนส์ เมื่อมีการเคลือบผิวเลนส์ด้วยสารกันฝ้าซึ่งผนวกรวมเข้ากับตัวกระจกชั้นสารป้องกันฝ้าจะทำให้ได้ทัศนวิสัยที่แจ่มชัดไร้หมอกไร้ฝ้าบดบังไปนานเท่านั้น สารเคลือบผิวหน้าเลนส์และตัวกระจกชั้นจะทำงานสอดประสานกันไปที่เรียกว่าเวลโค (Velcro) ซึ่งคุณสมบัติพิเศษเฉพาะตัวนี้จะรวมตัวกันเพื่อสร้างปรากฏการณ์ใหม่แห่งการมองเห็นที่ไร้ฝ้าบดบังเลนส์ที่มีการเคลือบสารกันฝ้าจะให้การป้องกันการเกิดฝ้าได้ผลดีที่สุดและคงทนนานที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.13 เลนส์กันฝ้า

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

เลนส์ป้องกันรังสียูวี ผลกระทบที่ได้รับจากรังสียูวีจะมีการสะสมขึ้นเรื่อยๆ จากข้อมูลพบว่าในทุกๆ ปี ประชากรจำนวน 3.2 ล้านคนตาบอด โดยมีสาเหตุมาจากสภาพดวงตาที่สัมผัสกับรังสียูวีเป็นเวลานานอย่างไรก็ตาม สามารถปกป้องดวงตาของเราได้โดยการสวมแว่นกันแดดที่มีคุณภาพ ซึ่งมีประสิทธิภาพในการป้องกันอันตรายจากรังสียูวีเอและยูวีบีได้มากถึง 100% และควรให้ความสำคัญกับการใส่แว่นกันแดดให้กับเด็กพอกับผู้ใหญ่ เพราะร้อยละ 80 ของคนส่วนมากมักจะสัมผัสกับรังสียูวีตอนอายุ 18 ปี

เลนส์กันแดด ดวงอาทิตย์มักจะเกี่ยวข้องกับความสุขและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การป้องกันที่ดีจะช่วยให้เราสามารถเลือกใช้เพียงส่วนที่ดีที่สุดจากแสงอาทิตย์ รังสียูวีก่อให้เกิดความเสียหายที่ผิว จึงปกป้องผิวจากดวงอาทิตย์ แต่แสงแดดยังสามารถสร้างความเสียหายตา น้อยกว่าร้อยละ 10 ของผู้ที่ใส่แว่นทั่ว โลกตระหนักถึงอันตรายของแสงแดดต่อสายตา รังสียูวีมีอันตรายต่อสายตาอย่างมากทั้งในระยะสั้นและระยะยาวโดยที่เราองไม่เห็นในระยะสั้น รังสียูวีที่สามารถทำให้เกิดอาการและโรคทางสายตาได้ได้เช่น ภาพไม่ชัด การอักเสบของดวงตา และโรคกระจกตาอักเสบจากรังสีอัลตราไวโอเล็ตในระยะยาว รังสีอาจก่อให้เกิดจอประสาทตาเสื่อมเนื่องจากปัจจัยด้านอายุ ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรหาทางป้องกันก่อนการสูญเสียการมองเห็นที่รุนแรงและเรียกกลับคืนมาไม่ได้ ต้อกระจกคือสาเหตุอันดับหนึ่งของการตาบอด ซึ่งมีถึง 16 ล้านคนทั่วโลก โดยกว่า 3 ล้านของคนสูญเสียการมองเห็นเหล่านั้นอาจเกิดจากการสัมผัสรังสียูวีมากเกินไป (Muller A. Rugh R . 2007)

รังสียูวียังสามารถสร้างความเสียหายผิวก่อให้เกิดผิวไหม้จากแดด จุดดำ ริ้วรอยก่อนวัยอันควร ในกรณีที่เลวร้ายที่สุด รังสียูวีสามารถนำไปสู่การเกิดโรคมะเร็ง (เนื้องอกและมะเร็ง) 80% ของการสัมผัสรังสียูวี ได้รับก่อนที่จะอายุ 18 ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปกป้องดวงตาเด็กด้วยแว่นตากันแดดที่มีคุณภาพในแต่ละปี มีคนตาบอด 3 ล้านคนเนื่องจากการสัมผัสรังสียูวีเป็นเวลานาน ควรหาทางป้องกันสายตาของคุณด้วยแว่นตากันแดดที่มีคุณภาพเพื่อถนอมสายตาของคุณ แต่เลนส์กันแดดไม่ให้การป้องกันรังสียูวีในระดับเดียวกัน เอสซิลอร์นำเสนอการป้องกันดวงตาจากแสงอาทิตย์ที่จะช่วยให้คุณเลือกการป้องกันได้เหมาะสมกับสายตา



ภาพที่ 2.14 เลนส์ป้องกันรังสียูวี

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

เลนส์เปลี่ยนสีเอสซิลอร์ช่วยในการมองเห็น ได้ชัดเจนทั้งในร่มและเวลากลางคืน โดยเฉพาะเมื่ออยู่กลางแจ้งด้วยคุณสมบัติอันโดดเด่นที่สามารถเปลี่ยนสีให้เข้ากับสภาวะแสงได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รู้สึกสบายตา เพราะช่วยลดภาวะอาการตาอ่อนล้าเมื่อต้องสัมผัสกับแสงแดด สะดวก เหมาะกับการใช้ในชีวิตประจำวัน และเหมาะกับทุกกิจกรรมทั้งในร่มและการแจ้ง

ปกป้องดวงตา 100% ไม่ให้เป็นอันตรายจากรังสียูวี ทั้งรังสียูวีเอและยูวีบี เลนส์เปลี่ยนสีเอสซิลอร์เหมาะสมสำหรับผู้สวมใส่ทุกอายุไม่ว่าใครก็ตามย่อมมองหาสีเลนส์ที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับตนเอง เลนส์เปลี่ยนสีเอสซิลอร์มีสีให้เลือกตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งสีน้ำตาลและสีเทา รวมถึงรูปแบบหลากหลาย (เลนส์ชั้นเดียว เลนส์สองชั้น และเลนส์โปรเกรสซีฟวารีล็กซ์) และเหมาะกับกรอบแว่นทุกชนิด



ภาพที่ 2.15 เลนส์เปลี่ยนสีได้

ที่มา : บริษัท เอสซิลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (<http://www.Essilor.co.th>)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุจินต์ นิ่มอนงค์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า ระดับปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาด้านปัจจัยภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ทั้งโดยภาพรวม และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สำหรับระดับการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม นั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีเฉพาะด้านงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ตามทฤษฎีของผู้บริหาร กับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวม และเมื่อแยกพิจารณาในปัจจัยแต่ละด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาปัจจัยในแต่ละด้านมี 5 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ โครงสร้างกรอบอัตรากำลัง ลักษณะองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม และลักษณะบุคลากร ตามลำดับ และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย 2 ปัจจัย คือ กฎหมาย ระเบียบคำสั่ง และแนวปฏิบัติกับการมอบอำนาจ ปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มี 4 ด้าน คือ ลักษณะองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และโครงสร้างกรอบอัตรากำลัง เมื่อพิจารณาใน ภาพรวม พบว่า ปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านวิชาการ คือ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ กับ โครงสร้างกรอบอัตรากำลัง และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานสถิติข้อมูลและสารสนเทศ ปัจจัยที่ส่งผลคือ ลักษณะองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อม และโครงสร้างกรอบอัตรากำลัง ด้านงานวางแผนการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรม ปัจจัยที่ส่งผลคือ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ กับ โครงสร้างกรอบอัตรากำลัง ด้านงานพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน และด้านงานวัดผลและประเมินผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลคือ โครงสร้างกรอบอัตรากำลัง ส่วนด้านงานนิเทศการศึกษา งานแนะแนวการศึกษา และอาชีพ งานควบคุมและส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพการศึกษา งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร งานวิจัยทางการศึกษา การศาสนา และการวัฒนธรรมปัจจัยที่ส่งผลคือ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องอุไร ชูช่วย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใหญ่บ้านส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 13 ปี ขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกรกรมในการประสานงานมีความสามารถระดับปานกลาง สำหรับความรู้ที่เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่และการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้านอยู่ในระดับสูง และ พบอีกว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพ และการประสานงานมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน ส่วนระดับการศึกษา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน และความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจและหน้าที่ ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุชาติ กาญจนนิมมาน (2541:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนปัจจัยเชิงจิตด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้าย ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.96%

ริชาร์ด (Richard, n.d. อ้างถึงใน โกมินทร์ ชินบุตร. 2543 : 34) กล่าวว่า iva ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร

นคร บางน้อมน้อย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการการเดินรถ เขต 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้านในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและความพอใจในผลตอบแทน

พัชรารัตน์ กระบวนรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงาน บรรยายการสอน การแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

วันวิสาข์ เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและขั้นตอนในการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน อยู่ในระดับมากส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกัน

อักรินทร์ พาพเสวต (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่สรุปไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ การศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์ การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม

ฉองก์ แสงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามหลักกรรมภิบาล ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้งสามด้าน ได้แก่ ประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัชฌิมเลขคณิต รวม 3.21 ด้านประสิทธิผลและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยิมเลขคณิต รวม 3.11 และด้านขั้นตอนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่ามัธยิมเลขคณิต รวม 3.18 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นปัจจัยตัวแปรที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพการสมรส และ รายได้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรรถพล จตุรพรกุล (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงแนวคิดและแนวปฏิบัติในการดำเนินการมอบอำนาจในองค์กร พบว่า จากการศึกษาพบว่า การมอบอำนาจในองค์กรมีที่มาจากภารกิจที่ต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูงเพื่อรักษาไว้ซึ่งผลผลิตและทรัพยากรบุคคลอันเป็นทรัพย์สินอันทรงคุณค่าขององค์กร โดยการดำเนินการมอบอำนาจในองค์กรนั้นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนผ่านการปรับเปลี่ยนองค์กรจากที่เคยเป็นอยู่ในรูปแบบดั้งเดิม (Traditional Organization) มาเป็นองค์กรในรูปแบบใหม่ที่เหมาะสมกับการนำหลักการดำเนินการมอบอำนาจในองค์กรมาใช้ อาทิ การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีสายการบังคับบัญชาที่น้อยชั้นลง การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรผ่านการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทั้งในระดับบริหารและระดับพนักงานทั่วไปในองค์กร รวมทั้งการปรับเปลี่ยนกับความผูกพันในระดับสูง 3 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน (0.56) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร (0.53) รางวัลและผลตอบแทน (0.51) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในระดับปานกลาง 5 ปัจจัย ได้แก่ ระบบราชการ (0.47) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (0.41) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (0.39) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (0.32) และ โอกาสที่ได้รับจากการทำงาน (0.30) ซึ่งพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงมากที่สุดซึ่งก็เป็นไปตามแนวคิดการรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงซึ่งระบุว่า ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงให้ความสนใจกับลักษณะงานที่ตนเองปฏิบัติเพราะคาดหวังลักษณะงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ

วันทนี้อยู่ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานประกันสังคมส่วนใหญ่มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอิสระในการตัดสินใจ มีความมุ่งมั่นต่องาน และมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมมาใช้ รวมทั้งมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัดและมีสถานที่

ทำงานและวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศรีสมพร รอดศิริ (2551:บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรในด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 290 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ของกรมตรวจบัญชี สหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน T-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ พอใช้ และความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ใน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

บรรพต ไชยกิจ (2552:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-27 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีสถานภาพ โสด ส่วนใหญ่ ตำแหน่งงานเป็นพนักงานรายวันฝ่ายผลิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7501 – 9000 บาท และมีระยะเวลาการทำงานเฉลี่ย 4-6 ปี พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับผูกพัน โดยมีความเห็นต่อองค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสามารถเรียงลำดับความคิดเห็นต่อองค์กรจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านงาน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ปัจจัยส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน

Seth Silver (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ผลลัพธ์ของการให้อำนาจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการปรับปรุงงานเพิ่มขึ้นอย่างมากในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ ได้แก่ (1) ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มผลผลิต (2) ด้านการพัฒนาคุณภาพงาน (3) ด้านการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (4) ด้านการพยายามหาทางลดค่าใช้จ่ายลง และ (5) จะทำให้บุคลากรที่ได้รับมอบอำนาจมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

เกรียงศักดิ์ เดจิวังค์ (2553: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 156 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรค มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายงานไม่เหมาะสม

ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553: บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทอมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะของพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กร และ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

นิตย์ หทัยวิลาส สุขศรี (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นศึกษาภูมิหลังของผู้ประกอบการ ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แยกประเภทตามการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ 12 ประเภท รวมจำนวน 382 ราย ผลการศึกษาพบว่าประชากรที่เข้ามาศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31–40 ปี สมรสแล้วอยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี เชื้อชาติไทย บิดาและมารดาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เป็นสมาชิกสมาคมหรือชมรม เป็นเจ้าของและผู้บริหาร บริหารงานแบบเจ้าของ คนเดียว ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 5-10 ปี มีประสบการณ์เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมาก่อน ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ผู้ประกอบการมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์และเป้าหมาย การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว ความซื่อสัตย์สุจริต การแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น มุ่งมั่นอดทน แสวงหาโอกาส ใฝ่ความสำเร็จ กล้าเสี่ยง มีแรงจูงใจและพลัง มั่นใจในตัวเอง กล้าริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมีมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการ พบว่าโดยรวมและรายด้านมีระดับความสำเร็จดีกว่าคู่แข่งชั้น โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านการตลาดหรือลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านอนาคตตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายมีความ สัมพันธ์กับความสำเร็จโดยรวมในทิศทางเดียวกัน ส่วนคุณลักษณะด้านการแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่นและด้านความซื่อสัตย์สุจริตมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความสำเร็จโดยรวมได้ร้อยละ 29 ที่ระดับนัยสำคัญ ที่ 0.01

ปฐมพงษ์ โศพานิชสุรีย์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรักษามีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ พบว่า 8 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงทั้งสิ้น แต่หากเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยกับความผูกพันพบว่าไม่เท่ากัน โดยเริ่มจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

ประจวบ คงอินทร์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา : บริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงานของบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมหรืออุดมการณ์ของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กร (Culture/Purpose) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ความสัมพันธ์ (Relationship) ลักษณะงาน (Work Activity) คุณภาพชีวิต (Quality of life) และโอกาสที่ได้รับ (Opportunity) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับมาก ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทมหาชน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมดีมาก อันมีปัจจัย จาก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับมาก กระบวนการและแนวคิดในการประเมินผลการทำงานและการจ่ายค่าตอบแทนเสียใหม่ โดยดำเนินการมอบอำนาจ (Authority) และความไว้วางใจ (Trust) ไปให้กับพนักงานในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะการทำงานที่เหมาะสมกับระดับของการมอบอำนาจ หากสามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมการมอบอำนาจในองค์กรก็จะเป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

มุกิตา วรกุลยากุล (2556: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานีและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี โดยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ปลัดเทศมนตรีนครรังสิต และประธานชุมชนรังสิต จากการศึกษาวิจัยพบว่า สถานภาพองค์กรของเทศบาลนครรังสิตในภาพรวมมีการดำเนินงานตามกฎหมาย กฏระเบียบ และเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับภารกิจ และบริบทขององค์กร ทั้งนี้พบว่า การบริหารงานในด้านต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง เช่น ด้านโครงสร้างงาน และด้านการจูงใจพนักงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านค่านิยม และปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อนำมาสร้างสมการพยากรณ์เพื่อทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงาน พบว่า ปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วม ปัจจัยด้านกลยุทธ์ และปัจจัยด้านระบบงาน ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.621

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,407 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2556)

3.1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจาก พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% คือ

$$n = N / 1 + Ne^2 \quad (3.1)$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าประชากร โดยการวิจัยกำหนดที่ร้อยละ 5

เมื่อทำการแทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 1407 / 1 + 1407(0.05)^2 \\ &= 311.46 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 312 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 320 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากแผนกในบริษัท ที่มีจำนวน 5 ได้แก่ แผนกออรัมา แผนกโพลีคาร์บอเนต แผนก 1.67 แผนก Rx lab และแผนก CCT

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย โดยเลือกเก็บตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตใน ขั้นที่ 1 จาก 5 แผนกในบริษัทเอสซีอีอาร์แมกแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด สัดส่วนดังนี้

ตารางที่ 3.1 การกระจายแบบสอบถามในแผนกต่าง ๆ

ลำดับที่	แผนก	จำนวนตัวอย่าง (ชุด)
1	แผนกออรัมา	64
2	แผนกโพลีคาร์บอเนต	64
3	แผนก 1.67	64
4	แผนก Rx lab	64
5	แผนก CCT	64
	รวม	320

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 320 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพการสมรสและประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 1) และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 2-6) ตามลำดับ

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของ บริษัทเอสซีอีอาร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวน 21 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของระดับของปัจจัยด้านองค์การ ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัจจัยด้านองค์การ
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรม ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย

1. ทักษะการปฏิบัติงาน
2. ความรู้
3. ทักษะคิดและพฤติกรรม
4. ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
5. ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของศักยภาพในการปฏิบัติงาน ใช้เกณฑ์ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ย	ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงาน
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านองค์การ และศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบ ขอคำแนะนำ และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา รวมไปถึงความชัดเจนของการใช้ภาษาในเชิงวิจัย ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีรายนามดังนี้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1	คุณอัมรินทร์ บุตรอำไพ	ผู้จัดการฝ่ายผลิต	บริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด
2	คุณวิสิทธิ์ คงพารา	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต	บริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง(ประเทศไทย) จำกัด
3	คุณวิจิตรพร สีใส	หัวหน้างานฝ่ายผลิต	บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545: 449) [ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ได้ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นดังแสดงในภาคผนวก ข
8. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีอีอาร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ อันจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามที่ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

- ขอจดหมายจาก วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากสถานที่ ที่ต้องการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

- ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายวิธีการตอบ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้โดยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) หนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัยและสิ่งตีพิมพ์ ทั้งในและต่างประเทศ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการจัดทำข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารทูลงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถามดังนี้
แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หาค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมอธิบาย

แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านองค์การ (บุญชม ศรีสะอาด. 2533)

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัจจัยด้านองค์การ
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง ระดับของปัจจัยด้านองค์การไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับของปัจจัยด้านองค์การแตกต่างกันมาก

แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย	ระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงาน
4.201 – 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 – 3.400	ปานกลาง
1.801 – 2.600	น้อย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาก

3.4.5 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ทักษะการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความรู้ ของพนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ทักษะคิดและพฤติกรรม ของพนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อ ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานฝ่ายผลิต	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีผลต่อ ศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่ นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 ด้าน ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ และตอนที่ 3 เกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543: 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ	X	หมายถึง คะแนนของแต่ละคน
	\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	หมายถึง ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง
	n	หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกี่ยวกับสำหรับวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การ และแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง คะแนนของแต่ละคน
 n หมายถึง จำนวนคนทั้งหมด

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุป ปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.5.2.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) (มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2553: 89-92)

เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวรวมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon_i \quad (3.6)$$

เมื่อ Y_i = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
 X_{ji} = ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
 β_0 = ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
 β_j = ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression

Coefficient)

ϵ_i = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
 k = จำนวนตัวแปรอิสระ
 n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสมมติ (Assumption) ของการวิเคราะห์ถดถอย

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ โดยกำหนดค่าต่างๆดังนี้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณของ Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่าสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \dots + b_kX_{ki} \quad (3.7)$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาค่าประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least squares method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ ได้มีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1}X'Y \quad (3.8)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, \quad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงซ้อน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{อย่างน้อยมี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่า } \neq 0, \text{ เมื่อ } j = 1, 2, \dots, k$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่า สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 302-303)

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.9)$$

เมื่อ k = จำนวนตัวแปรอิสระ
 n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 \bar{Y} = ค่าเฉลี่ย

เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากรางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า X ทั้ง k ตัว ไม่ส่งผลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามี X_i อย่างน้อย 1 ตัวที่ส่งผลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น จึงต้องทดสอบต่อไปว่า X_i ตัวใดมีความสัมพันธ์กับ Y โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) สมมติฐาน

$$H_0: \beta_j = 0$$

$$H_1: \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.10)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถดถอยกำลังสองของ $Var(b)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Var(b) = \sigma^2(X'X)^{-1} \quad (3.11)$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-k-1} \quad (3.12)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากรางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า t ที่ได้จากราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าค่า $\beta_j = 0$ นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า t ที่ได้จากราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่า $\beta_j \neq 0$ นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j ส่งผลต่อตัวแปร Y ในเชิงเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อ β_j มีนัยสำคัญ แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป β_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่

สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination, R^2)

ในการใช้สมการ ไปพยากรณ์ค่า Y หรือ R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์ โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ จำนวนจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.13)$$

การกำหนดค่าตัวแปร ในการศึกษานี้ได้กำหนดค่าของตัวแปรต่างๆดังนี้

$$k = 5$$

$$n = 320$$

$$Y_i = \text{ค่าพยากรณ์ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน}$$

ความรู้ ทักษะคติและพฤติกรรม ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

$$X_1 = \text{ประสบการณ์ทำงาน}$$

$$X_2 = \text{การฝึกอบรม}$$

$$X_3 = \text{การให้อำนาจ}$$

$$X_4 = \text{รายได้และสวัสดิการ}$$

$$X_5 = \text{ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัดและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

จากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 320 ฉบับ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
- 4.2 ระดับปัจจัยด้านองค์การของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
- 4.3 ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	71	22.2
หญิง	249	77.8
รวม	320	100.0
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	2	0.6
มากกว่า 20 ปี - 30 ปี	185	57.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 30 ปี - 40 ปี	123	38.5
มากกว่า 40 ปี	10	3.1
รวม	320	100.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	136	42.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	172	53.7
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	12	3.8
รวม	320	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า	61	19.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	173	54.1
อนุปริญญา/ปวส.	70	21.9
ปริญญาตรี	16	5.0
รวม	320	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	20	6.3
มากกว่า 10,000 บาท - 20,000 บาท	250	78.1
มากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท	43	13.4
มากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท	6	1.9
มากกว่า 50,000 บาท	1	0.3
รวม	320	100.0
ประสบการณ์ทำงานในบริษัทเอสซีที		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	62	19.4
มากกว่า 2 ปี - 3 ปี	68	21.2
มากกว่า 3 ปี - 4 ปี	35	10.9
มากกว่า 4 ปี - 5 ปี	39	12.2
มากกว่า 5 ปี	116	36.3
รวม	320	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุมากกว่า 20 ปี- 30 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคืออายุมากกว่า 30 ปี – 40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 172 คนคิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ โสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 บาท - 20,000 บาท จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 รายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 รายได้เฉลี่ยมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานในบริษัทเอสซีแอล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์มากกว่า 2 ปี – 3 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ประสบการณ์มากกว่า 4 ปี – 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ประสบการณ์มากกว่า 3 ปี – 4 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

4.2 ระดับปัจจัยด้านองค์การของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ได้ผลวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.2.1 ประสิทธิภาพการทำงาน

จากการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านมักจะนำประสบการณ์จากการทำงานมาใช้ ในการแก้ปัญหา	3.506	0.768	มาก	4
2	งานที่ท่านทำปัจจุบันต้องใช้ประสบการณ์เป็นตัว สนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย	3.678	0.734	มาก	2
3	หากมีเรื่องให้ต้องตัดสินใจเลือกปฏิบัติท่านจะใช้ ประสบการณ์ของท่านมาพิจารณา	3.550	0.698	มาก	3
4	ประสบการณ์ที่หลากหลายทำให้ท่านทำงานได้ ง่ายขึ้น	3.872	0.783	มาก	1
	โดยรวม	3.652	0.618	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 3.652 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประสิทธิภาพที่หลากหลายทำให้ท่านทำงานได้ง่ายขึ้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.872 และมีระดับไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783

ลำดับที่ 2 ท่านมักจะนำประสบการณ์จากการทำงานมาใช้ในการแก้ปัญหา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.678 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.734

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านทำปัจจุบันต้องใช้ประสบการณ์เป็นตัวสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.550 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 4 หากมีเรื่องให้ต้องตัดสินใจเลือกปฏิบัติท่านจะใช้ประสบการณ์ของท่านมาพิจารณา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.506 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

4.2.2 การฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ระดับการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	การฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติงาน	4.056	0.753	มาก	1
2	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.600	0.785	มาก	3
3	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.541	0.791	มาก	4
4	การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจ ในการลงมือทำงานให้สำเร็จ	3.825	0.764	มาก	2
โดยรวม		3.756	0.634	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.756 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.634 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.056 และมีระดับไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.753

ลำดับที่ 2 การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจ ในการลงมือทำงานให้สำเร็จ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.825 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 3 ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.600 และมีระดับไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 4 ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.541 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.791

4.2.3 การให้อำนาจ

จากการวิเคราะห์ระดับการให้อำนาจของบริษัทเอสซีอีเอ็มแอนด์เจเอริง (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ การให้อำนาจของ บริษัทเอสซีอีเอ็มแอนด์เจเอริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	การให้อำนาจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านมีความสามารถจนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.191	0.852	ปานกลาง	2
2	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาอยู่บ่อยครั้ง	2.609	0.907	น้อย	5
3	เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหารือเรื่องงานกับท่าน	2.953	0.893	ปานกลาง	4
4	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี	2.963	0.859	ปานกลาง	3
5	ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.216	0.768	ปานกลาง	1
	โดยรวม	2.986	0.680	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่าการให้อำนาจของบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.986 และการให้อำนาจต่อพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.680 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.216 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 2 ท่านมีความสามารถจนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.191 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.852

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.963 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.859

ลำดับที่ 4 เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหารือเรื่องงานกับท่าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.953 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.893

ลำดับที่ 5 ท่านมีโอกาสดำเนินการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาอยู่บ่อยครั้ง พบว่าอยู่ในระดับน้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.609 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.907

4.2.4 รายได้และสวัสดิการ

จากการวิเคราะห์ระดับรายได้และสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของรายได้และสวัสดิการของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	รายได้และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านได้รับรายได้โดยเฉลี่ยเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.106	0.673	ปานกลาง	1
2	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำ	2.794	0.793	ปานกลาง	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	รายได้และสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3	สวัสดิการของบริษัทเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	2.884	0.773	ปานกลาง	3
4	ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.019	0.633	ปานกลาง	2
โดยรวม		2.951	0.607	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีรายได้และสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.951 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับรายได้และสวัสดิการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.607 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับรายได้โดยเฉลี่ยเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.106 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.673

ลำดับที่ 2 ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.019 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.633

ลำดับที่ 3 สวัสดิการของบริษัทเพียงพอต่อความต้องการของท่าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.884 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.773

ลำดับที่ 4 เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.794 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

4.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอรिंग (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความสัมพันธระหว่างพนักงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอรिंग (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	เพื่อนของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	3.300	0.766	ปานกลาง	3
2	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหาเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี	3.141	0.805	ปานกลาง	4
3	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	3.541	0.754	มาก	2
4	ท่านรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.594	0.745	มาก	1
	โดยรวม	3.394	0.642	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.394 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.642 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.594 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.541 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.754

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 เพื่อนของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.300 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.766

ลำดับที่ 4 เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหาเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.141 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805

4.2.6 ปัจจัยด้านองค์การ

ผลการวิเคราะห์ระดับของปัจจัยด้านองค์การ ของบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด ได้ผลการศึกษาดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ ของบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด

ด้าน	ปัจจัยด้านองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ประสบการณ์ทำงาน	3.652	0.602	มาก	2
2	การฝึกอบรม	3.756	0.634	มาก	1
3	การให้อำนาจ	2.986	0.680	ปานกลาง	4
4	รายได้และสวัสดิการ	2.951	0.607	ปานกลาง	5
5	ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	3.394	0.642	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.348	0.445	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยด้านองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.348 และระดับปัจจัยด้านองค์การ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.445 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การฝึกอบรม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.756 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.634

ลำดับที่ 2 ประสบการณ์ทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.652 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.602

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.348 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.445

ลำดับที่ 4 การให้อำนาจ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.986 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.680

ลำดับที่ 5 รายได้และสวัสดิการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.951 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.607

4.3 ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรม ความมุ่งมั่นและยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

4.3.1 ทักษะการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอสซีลอร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ทักษะการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านมีโอกาสได้ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.473	0.648	มาก	2
2	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนหรือหาวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ	3.438	0.655	มาก	3
3	ท่านสามารถปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง	3.484	0.667	มาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อที่	ทักษะการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
4	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.347	0.654	ปานกลาง	4
โดยรวม		3.436	0.545	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีทักษะการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.436 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับทักษะการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.545 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.484 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.667

ลำดับที่ 2 ท่านมีโอกาสได้ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.473 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.648

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถปรับเปลี่ยนหรือหาวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.438 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.655

ลำดับที่ 4 ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.347 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.654

4.3.2 ความรู้

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความรู้ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอลแมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.506	0.743	มาก	1
2	งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ของท่าน	3.138	0.867	ปานกลาง	3
3	ท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาปรับใช้กับงานได้อย่างเต็มที่	3.300	0.766	ปานกลาง	2
	โดยรวม	3.315	0.672	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.315 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความรู้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.672 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.506 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.743

ลำดับที่ 2 งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.300 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.766

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาปรับใช้กับงานได้อย่างเต็มที่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.138 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.867

4.3.3 ทักษะและพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะและพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีเอสเอ็ม แพลกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของทักษะและพฤติกรรมพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีเอสเอ็ม แพลกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ทักษะและพฤติกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ความรู้ของท่านช่วยให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ	3.366	0.704	ปานกลาง	4
2	การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.266	0.739	ปานกลาง	5
3	ท่านมีความรับผิดชอบต่อการเข้าทำงานตามตารางการทำงาน	3.625	0.736	มาก	2
4	ท่านสนใจในเป้าหมาย และนโยบายของบริษัทและมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น	3.572	0.705	มาก	3
5	ท่านให้ความร่วมมือกับบริษัทเพื่อให้บริษัทเติบโตและก้าวหน้าต่อไป	3.725	0.755	มาก	1
	โดยรวม	3.511	0.572	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีทักษะและพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.511 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับทักษะและพฤติกรรมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.572 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านให้ความร่วมมือกับบริษัทเพื่อให้บริษัทเติบโตและก้าวหน้าต่อไปพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.725 และมีระดับไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.755

ลำดับที่ 2 ท่านมีความรับผิดชอบต่อการเข้าทำงานตามตารางการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.625 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.736

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ท่านสนใจในเป้าหมาย และนโยบายของบริษัทและมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.572 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.705

ลำดับที่ 4 ความรู้ของท่านช่วยให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.366 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.704

ลำดับที่ 5 การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.266 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.739

4.3.4 ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านเสียสละเวลาเข้ามาทำงานในกรณีที่บริษัทต้องการให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน	3.641	0.771	มาก	4
2	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	3.806	0.726	มาก	1
3	งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	3.803	0.777	มาก	2
4	ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.588	0.707	มาก	5
5	ท่านตั้งใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บริษัทของท่านประสบผลสำเร็จ	3.781	0.744	มาก	3
	โดยรวม	3.724	0.618	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.724 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอพบว่ามีอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.806 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.726

ลำดับที่ 2 งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูงพบว่ามีอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.803 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 3 ท่านตั้งใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บริษัทของท่านประสบผลสำเร็จพบว่ามีอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.781 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.744

ลำดับที่ 4 ท่านเสียสละเวลาเข้ามาทำงานในกรณีที่บริษัทต้องการให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน พบว่ามีอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.641 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.771

ลำดับที่ 5 ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่ามีอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.588 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.707

4.3.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านมีความภูมิใจกับผลงานของท่าน	3.678	0.690	มาก	1
2	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	3.619	0.675	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อที่	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามกำหนดเวลา	3.666	0.689	มาก	2
4	งานของท่านได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าอยู่เสมอ	3.228	0.792	ปานกลาง	4
โดยรวม		3.548	0.588	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.548 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.588 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความภูมิใจกับผลงานของท่าน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.678 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690

ลำดับที่ 2 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามกำหนดเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.666 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.689

ลำดับที่ 3 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.619 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.765

ลำดับที่ 4 งานของท่านได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.228 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.792

4.3.6 ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีเอ็มยูแพคเกจจิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อที่	ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ทีมงานมีการยกย่องชมเชยซึ่งกันและกันเมื่อมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.306	0.764	ปานกลาง	4
2	ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากทีมงานเป็นอย่างดี	3.253	0.756	ปานกลาง	5
3	หากมีปัญหา ทีมงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาและร่วมกันแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	3.325	0.780	ปานกลาง	1
4	ผลงานที่ได้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นที่พอใจแก่ทุกคนในทีมงาน	3.309	0.785	ปานกลาง	3
5	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานได้	3.322	0.826	ปานกลาง	2
	โดยรวม	3.303	0.670	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.303 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.670 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 1 หากมีปัญหา ทีมงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษาและร่วมกันแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.325 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ลำดับที่ 2 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกับทีมงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.322 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.826

ลำดับที่ 3 ผลงานที่ได้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นที่พอใจแก่ทุกคนในทีมงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.309 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 4 ทีมงานมีการยกย่องชมเชยซึ่งกันและกันเมื่อมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.306 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.764

ลำดับที่ 5 ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากทีมงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.253 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.756

4.3.7 ระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับระดับศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัท เอสซีอีอาร์ แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด แสดงได้ในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีอีอาร์ แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ด้าน	ศักยภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ทักษะการปฏิบัติงาน	3.436	0.545	มาก	4
2	ความรู้	3.315	0.672	ปานกลาง	5
3	ทัศนคติและพฤติกรรม	3.511	0.573	มาก	3
4	ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	3.724	0.618	มาก	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้าน	ศักยภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
5	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	3.548	0.588	มาก	2
6	ความสัมพันธ์การปฏิบัติงาน	3.303	0.670	ปานกลาง	6
โดยภาพรวม		3.473	0.505	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.473 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.505 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.724 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.618

ลำดับที่ 2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.548 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.588

ลำดับที่ 3 ทักษะคิดและพฤติกรรม พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.511 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.573

ลำดับที่ 4 ทักษะการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.436 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.545

ลำดับที่ 5 ความรู้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.315 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.672

ลำดับที่ 6 ความสัมพันธ์การปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.303 และมีระดับไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.670

4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีดังนี้

- X_1 = ประสบการณ์ทำงาน
 X_2 = การฝึกอบรม
 X_3 = การให้อำนาจ
 X_4 = รายได้และสวัสดิการ
 X_5 = ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
 Y_1 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน
 Y_2 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้
 Y_3 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม
 Y_4 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
 Y_5 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
 Y_6 = ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
 Y = ศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม
 b_0 = ค่าคงที่
 b_1 = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นของประสบการณ์ทำงาน
 b_2 = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นของการฝึกอบรม
 b_3 = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นของการให้อำนาจ
 b_4 = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นของรายได้และสวัสดิการ
 b_5 = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้นของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ทักษะการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	0.946	6.206	0.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.244	5.453	0.000**
การฝึกอบรม	0.016	0.363	0.717
การให้อำนาจ	0.164	3.913	0.000**
รายได้และสวัสดิการ	0.003	0.085	0.932
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.306	6.722	0.000**

$R = 0.683$; $R^2 = 0.466$; $SEE = 0.402$; $F = 54.833$; $Sig. = 0.000^{**}$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.466 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 46.6 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.306$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.244$) และการให้อำนาจ ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.164$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้ และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 0.946^{**} + 0.244^{**}X_1 + 0.016X_2 + 0.164^{**}X_3 + 0.003X_4 + 0.306^{**}X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้

สมมติฐานที่ 2: ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	0.331	1.401	0.162
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.236	4.037	0.000**
การฝึกอบรม	0.042	0.746	0.456
การให้อำนาจ	0.184	3.368	0.001**
รายได้และสวัสดิการ	0.088	1.678	0.094
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.342	5.765	0.000**

$R = 0.637$; $R^2 = 0.405$; $SEE = 0.523$; $F = 42.788$; $Sig. = 0.000$ **

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.405 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ได้ร้อยละ 40.5 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.342$) รองลงมาคือประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.236$) การให้อำนาจส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.184$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 0.331 + 0.236**X_1 + 0.042X_2 + 0.184**X_3 + 0.088X_4 + 0.342**X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม

สมมติฐานที่ 3: ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิตได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	-0.706	3.743	0.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.272	5.833	0.000**
การฝึกอบรม	0.070	1.562	0.119
การให้อำนาจ	0.114	2.615	0.009**
รายได้และสวัสดิการ	0.044	1.047	0.296
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.318	6.729	0.000**

$R = 0.691$; $R^2 = 0.478$; $SEE = 0.417$; $F = 57.405$; $Sig. = 0.000^{**}$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.478 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ได้ร้อยละ 47.8 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.318$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.272$) การให้อำนาจส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.114$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = 0.706^{**} + 0.272^{**}X_1 + 0.070X_2 + 0.114^{**}X_3 + 0.044X_4 + 0.318^{**}X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4: ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	0.792	3.852	0.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.472	9.287	0.000**
การฝึกอบรม	0.083	1.708	0.089
การให้อำนาจ	0.045	0.948	0.344
รายได้และสวัสดิการ	-0.023	-0.509	0.611
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.245	4.741	0.000**

$R = 0.683$; $R^2 = 0.467$; $SEE = 0.455$; $F = 54.938$; $Sig. = 0.000**$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.467 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 46.7 โดยประสิทธิภาพการทำงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.472$) รองลงมาคือความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.245$) ส่วนการฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_4 = 0.792** + 0.472**X_1 + 0.083X_2 + 0.045X_3 - 0.023X_4 + 0.245**X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5: ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	1.070	5.047	0.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.140	2.681	0.008**
การฝึกอบรม	0.090	1.790	0.074
การให้อำนาจ	0.139	2.844	0.005**
รายได้และสวัสดิการ	0.041	0.871	0.384
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.322	6.057	0.000**

$R = 0.613$; $R^2 = 0.376$; $SEE = 0.468$; $F = 37.864$; $Sig. = 0.000$ **

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.376 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 37.6 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.322$) รองลงมาคือประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.140$) การให้อำนาจส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.139$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_5 = 1.070** + 0.140**X_1 + 0.090X_2 + 0.139**X_3 + 0.041X_4 + 0.322**X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.6 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 : ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	-0.010	-0.055	0.956
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.138	2.940	0.004**
การฝึกอบรม	0.026	0.584	0.560
การให้อำนาจ	0.220	4.994	0.000**
รายได้และสวัสดิการ	0.043	1.031	0.303
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.567	11.864	0.000**

$R = 0.782$; $R^2 = 0.611$; $SEE = 0.421$; $F = 98.610$; $Sig. = 0.000^{**}$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.611 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 61.1 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.567$) รองลงมาคือการให้อำนาจ ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.220$) และประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.138$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_6 = -0.010 + 0.138^{**}X_1 + 0.026X_2 + 0.220^{**}X_3 + 0.043X_4 + 0.567^{**}X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 7: ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมได้ผลการวิเคราะห์ที่ตั้งแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตัวแปร	b_i	t	p-value
ค่าคงที่	0.639	4.770	0.000**
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.250	7.569	0.000**
การฝึกอบรม	0.055	1.716	0.087
การให้อำนาจ	0.144	4.665	0.000**
รายได้และสวัสดิการ	0.033	1.102	0.271
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	0.350	10.417	0.000**

$R = 0.813$; $R^2 = 0.661$; $SEE = 0.296$; $F = 122.329$; $Sig. = 0.000**$

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 พบว่ามีค่า R^2 เท่ากับ 0.661 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ร้อยละ 66.1 โดยความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_5 = 0.350$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการทำงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_1 = 0.250$) และการให้อำนาจ ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($b_3 = 0.144$) ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ได้ดังสมการ

$$\hat{Y} = 0.639** + 0.250**X_1 + 0.055X_2 + 0.144**X_3 + 0.033X_4 + 0.350**X_5$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

1. บริษัทควรจัดฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานให้พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกันก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (4 ข้อเสนอแนะ)
2. บริษัทควรจัดหาอุปกรณ์การทำงานที่เหมาะสมกับงานอย่างเพียงพอเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว (3 ข้อเสนอแนะ)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยระยะเวลาในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงเดือนเมษายน 2557 ถึง พฤษภาคม 2557 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษา ได้อภิปราย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดย เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 320 คน พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 20 ปี - 30 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 10,000 บาท - 20,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านองค์การของบริษัทเอสซีแอล แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับปัจจัยด้านองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การฝึกอบรม ประสบการณ์ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอสซีอีอาร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอสซีอีอาร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าระดับศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่น ในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรม ด้านทักษะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอสซีอีอาร์แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณสามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพทำงาน และการให้อำนาจ ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทักษะการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 46.6

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือประสิทธิภาพทำงาน และการให้อำนาจ ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ได้ร้อยละ 40.5

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพงานและการให้อำนาจ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติและพฤติกรรม ได้ร้อยละ 47.8

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประสิทธิภาพงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่วนการฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 46.7

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพงานและการให้อำนาจ ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 37.6

สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การให้อำนาจและประสิทธิภาพงาน ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 61.1

สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิภาพทำงาน การฝึกอบรม การให้อำนาจ รายได้และสวัสดิการ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ประสิทธิภาพทำงานและการให้อำนาจ ตามลำดับ ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ซึ่งตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ร้อยละ 66.1

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ เมนูแพกเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับศักยภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลของศักยภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งมีความพยายาม เสียสละและมีความรับผิดชอบเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนีย์ แซ่กู่ (2551) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม พบว่า ความมุ่งมั่นต่องาน และมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ลำดับที่ 2 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานเข้าใจในเป้าหมายทำให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตย์ หทัยสิวงค์ สุขศรี (2553) ที่ศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เป้าหมายมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ โดยรวมในทิศทางเดียวกัน

ลำดับที่ 3 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติและพฤติกรรม พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานให้ความสนใจในเป้าหมายและนโยบายของบริษัท และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน รวมถึงให้ความร่วมมือกับบริษัทอย่างต่อเนื่องในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก

ลำดับที่ 4 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานและสามารถใช้ทักษะการปฏิบัติงานที่มีในการปรับปรุงและแก้ปัญหาเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุทิตา วรรณกุล (2556) ที่ศึกษาความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านทักษะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานมากที่สุด

ลำดับที่ 5 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมีความรู้ตรงกับงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง และมีการนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีสมพร รอดศิริ (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ลำดับที่ 6 ศักยภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์การปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมีการช่วยเหลือและร่วมกันทำงานและแก้ปัญหาเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ความสัมพันธ์และความผูกพันกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปฐมพงษ์ โทพานิช สุรีย์ (2553) ได้ศึกษาการรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กร :กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และโอกาสที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในระดับปานกลาง

5.2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงานและการให้อำนาจ ส่งผลทางบวกต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนการฝึกอบรม รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคร บางน้อมน้อย (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการการเดินรถ เขต 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาช่วยให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่ รวมถึงทำให้พนักงานมีความผูกพัน และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดผลในทางบวกกับศักยภาพการในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพสามารถนำประสิทธิภาพการทำงานมาใช้เป็นตัวสนับสนุน รวมถึงประกอบในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและองค์การมีระบบการหมุนเวียนงานที่ดีเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีทักษะการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทำงานที่หลากหลายเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อประโยชน์ของตัวพนักงานเองและองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์นู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การหมุนเวียนงานให้พนักงานอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะให้พนักงานมีประสิทธิภาพทำงานที่หลากหลาย และสามารถนำมาใช้กับการทำงานได้

การให้อำนาจ ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีลอร์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า การมอบอำนาจเป็นการกระจายความรับผิดชอบสู่พนักงานทำให้พนักงานรับรู้ถึงการเป็นเจ้าของและทุ่มเทให้กับงาน ทำให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของตัวเองออกมาให้ได้มากที่สุดจึงส่งผลทางบวกกับศักยภาพการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า การให้อำนาจทำให้ผู้รับมอบอำนาจ เกิดอำนาจมีภาระความรับผิดชอบร่วมกับผู้มอบตามส่วนที่ได้รับมอบหมาย

การฝึกอบรม ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีอีเอ็ม แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองอุไร ชูช่วย (2540) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดปทุมธานี พบว่า การฝึกอบรมที่แตกต่างกันไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การฝึกอบรมให้พนักงานจะสามารถให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง และให้พนักงานมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจึงไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

รายได้และสวัสดิการ ไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีอีเอ็ม แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในอุตสาหกรรมเดียวจะรายได้และสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันมาก รายได้และสวัสดิการที่ดีจะจูงใจให้เข้าร่วมปฏิบัติงานแต่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ได้ จึงไม่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุษปมาลา (2548) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า รายได้ของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่าระดับการศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีอีเอ็ม แมนูแฟกเจอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้บริษัททบทวนระดับของศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน บริษัทควรส่งเสริมให้มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้งานปฏิบัติงานไม่ติดขัดและเกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
2. ประสิทธิภาพการทำงาน ควรดึงความสามารถจากประสิทธิภาพทำงานของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการปฏิบัติงานรวมถึงมีระบบหมุนเวียนงานที่ดีเพื่อโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถและกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพที่สูงขึ้น
3. การให้อำนาจ ควรมีการกระจายอำนาจ และมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้พนักงานมากขึ้น เพื่อที่พนักงานจะได้รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าได้รับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะทำให้พนักงาน ได้ดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานที่แม่นยำมากขึ้น

1. ศึกษาปัจจัยอื่นๆที่อาจมีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความก้าวหน้า นโยบาย และการบริหารงาน เพื่อนำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาพยากรณ์ศักยภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร



บรรณานุกรม

กมลรัฐ อินทรทัศน์, พรทิพย์ เย็นจะบก และพัฒน์พงษ์ จาติเกตุ. 2547. การพัฒนาองค์ความรู้การ

สื่อสารเพื่อสุขภาพ (Health communication). กรุงเทพมหานคร : โครงการการ
พัฒนาองค์ความรู้เรื่องการสื่อสารเพื่อสุขภาพ สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิ่งพร ทองใบ. 2545 . การบริหารค่าตอบแทน. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. 2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนัก
ทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่).” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โกมินทร์ ชินบุตร. 2543. “การพัฒนาข้าราชการกับประสิทธิผลขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี
ข้าราชการฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ครรรชิต สลับแสง. 2540. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้
จ่ายเงินอุดหนุนหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง.”
ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

งามพิศ แจ่มประจักษ์. 2539. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรประจำตำบล จังหวัด
บุรีรัมย์.” ภาคนิพนธ์พัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จรรณู ทองถาวร. 2536. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อักษรภาพพัฒนา.

จินดา อูสมาน. 2548. “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร
สถานศึกษาในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.”
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

จิราพร ขาวสวัสดิ์. 2550. “การจัดการความรู้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1.”
การศึกษาอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

แซนเดล, แบลค. 2550 . วิธีสร้างแรงจูงใจคน และกระตุ้นให้เขาดึงศักยภาพออกมาเพื่อทำงานให้
สำเร็จได้ด้วยตัวเอง โดยที่คุณไม่ต้องแทรกแซงการทำงานของเขา. แปลโดย สุดาวรรณ
อริยะทรัพย์. นนทบุรี: บี มีเดีย กรุ๊ป.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตติพร ชมพูคำ. 2547. “การจัดการคนเก่ง: เครื่องมือสำคัญสำหรับคนสำคัญขององค์กร
(Talent Management: A significant Tool for Significant Persons).” วารสารจุฬาลงกรณ์
ธุรกิจ ปรทัศน์. ปีที่ 26(101): 1-16.

ฉ่องกั แสงแก้ว. 2550. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
ตามหลักธรรมาภิบาล.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547. การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

คณัย เทียนพุดิ. 2543. การจัดทำแผน HRD ผู้สั้สววรรษหน้าสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2539. องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์. 2546. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ เจริญ
พัฒน

ธัญญ์ณัฒ รุ่งโรจน์สุวรรณ .2553. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
จัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธัญญา ผลอนันต์. 2546. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล:แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน.
เล่ม 5. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :อินโนกราฟฟิกส์.

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ และวีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2550. พื้นฐานบริหารงานอุตสาหกรรม.
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตตำราเรียน สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ.

นคร บางนั้มน้อย. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถ
การรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟในสังกัดกองจัดการการ
เดินรถ เขต 2 กรุงเทพฯ.” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิตย์ หทัยวิวงศ์ สุขศรี. 2553. “ปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการในอำเภอเมือง จังหวัด
สุราษฎร์ธานี.” มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

เนตรพัฒนา ยาวีราช. 2546. ภาวะผู้นำ และผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส.

บรรพต ไชยกิจ . 2552 . “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล

(ประเทศไทย) จำกัด.” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บุญชม ศรีสะอาด. 2533. **รูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์**. โครงการสถาบันวิจัยและพัฒนาการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ปฐมพงษ์ โดพานิชสุรีย์ . 2553. **การรักษาผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ**. [Online]. Available : <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/fields/Jba127/Article/JBA127 Prathompong.pdf>.
- ประจวบ คงอินทร์. 2554. “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทพีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ประยูร ทองสุวรรณ. 2530 . **มนุษย์สัมพันธ์กับการทำงาน ม.ป.ท.**
- ประไพทิพย์ ลือพงษ์. 2555. **การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีสมรรถนะความสามารถในการแข่งขัน**. ค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปอร์รี่, มาร์ติน. 2554. **กระตุ้นความมั่นใจให้ทำงาน 10 ขั้นตอนง่าย ๆ ที่จะเปลี่ยนคุณเป็นคนใหม่ที่มั่นใจกว่าเดิม** แปลโดย ธนิกันต์ มาณะศิริานนท์ และ ปฏิพล ตั้งจักรวานนท์. พิมพ์ครั้งที่ 2. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). 2551. **การพัฒนาที่ยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกมลคีมทอง.
- พสุ เดชะรินทร์ และคณะ. 2548. **การกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล (Individual Scorecard)** กรุงเทพฯ : ก.พล พิมพ์.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. 2546 . “**ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์**.” วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา.
- พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับการงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มผลผลิต.
- พิภพ ชวงเงิน. 2547. **พฤติกรรมมองค์การ**. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาวนา เวชกิจ. 2550. “**ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ฟาบริเนท จำกัด**”. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มติชน. 2547. **พจนานุกรม ฉบับมติชน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มติชน.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มณฑนา ตูลยนิษกะ. 2552 . “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
กรณีศึกษา คณะวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” การค้นคว้าอิสระ.
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มุฑิตา วรภัตยากุล. 2556 . “ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี.”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

โยธิน ศันสนยทฐ และคณะ. 2533. จิตวิทยา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

รดา มณีพรายพรรณ. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ยู อาร์ เคมีคอล จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค
พับลิเคชั่นส์.

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.

เรื่องอุไร ชูช่วย. 2540. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะ
กรณีจังหวัดปทุมธานี.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) 5 ,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2548. หลักการวิจัยทางการศึกษา.กรุงเทพมหานคร. ภาควิชา
พื้นฐานการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วีรยา เอียววิบูลย์. 2540. ศักยภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล. ภาคนิพนธ์
คณะพัฒนาทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วันวิสาข์ เกิดผล .2546 . “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทใน
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.” สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วาสิตา ฤทธิบำรุง. 2548. “การบริหารจัดการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการ
แข่งขันขององค์กร.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการพัฒนาระบบบริหารมนุษย์
และองค์กร คณะพัฒนาระบบบริหารมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิชัย รวิพันธ์. 2546 . “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่องานของหัวหน้างาน.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร
อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา, สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วิเชียร วิทษุตม. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศักดิ์ สุทพรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนา.
- ศรีสมพร รอดศิริ. 2551. “ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.”
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สมชัย แสงสว่าง. 2540. “ประสิทธิภาพการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ.” กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมนึก ปัญญาสิงห์. 2524. “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะกรรมการกลุ่มคอมพิวเตอร์เพื่อการผลิต.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ. 2549. “Retaining Talented People: (ไม่) ยากอย่างที่คิด” วารสารบริหารธุรกิจ, 29 (109) : 10-12.
- สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2548. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency.
กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุจินต์ นิ่มอนงค์ .2537. “ปัจจัยตัวกำหนดประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของสำนักพัฒนาการศึกษาฯ และวัฒนธรรม” .วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุชาดา กาญจนนิมมาน . 2541. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- สุเชาว์ พลอยชุม. 2545. การส่งเสริมพระพุทธศาสนาในสมัยรัชกาลที่ 2. รายงานการวิจัย มูลนิธิพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุทธิณี ศรีสะอาด. 2545. “การนำขีดความสามารถมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรกลุ่มธุรกิจการสื่อสารของไทย.” ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการบัณฑิตศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพิน บุญชูวงศ์ และปวีณา ผาสุข สปีลเลอร์. 2551. การปฏิบัติงานวิชาชีพครู2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 . การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ. 2549. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาคเหนือ.” การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2549. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization). กรุงเทพฯ : วิชั่น พรีนซ์ แอนด์มัลติมีเดีย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสาวนีย์ ประทีปทองและคณะ.2555. **การงานอาชีพและเทคโนโลยี**. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพ
วิชาการ.

อภิชัย ศรีเมืองและคณะ .2548. **ประวัติศาสตร์หน้าใหม่ของวงการ HR ใน 40 ปี PMAT บนเส้นทาง
การบริหาร**. กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

อรรวรรณ ปิณฑน์โอวาท. 2537. **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อรรถพล จตุรพรกุล. 2550. “การมอบอำนาจในองค์กร” สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อริญญา เถลิงศรี. 2550. **Talent Management: ดึง “หัวกะทิ” สร้างองค์กร**. [Online]

Available : http://www.hrtothai.com/index.php?Itemid=165&id=79&option=com_content&task=view.

อักษร สวัสดิ์. 2542. “ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพฯ.” ภาคนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมคณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

อักรินทร์ พาพเสวต. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโอ
อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัจฉรา บุปผามาลา. 2548. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทอุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาคม ไตรพยัคฆ์.2548. “ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร
สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 2547. “แนวความคิดเรื่องสมรรถนะเรื่องเก่าที่เราหลงทาง.” **จุฬาลงกรณ์
วารสาร**, 16 (64): 57-78

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2547. **Career development in practice**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

เอกราช มณีกรรม. 2542. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารสวนตำบล:
ศึกษากรณีจังหวัดมุกดาหาร.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Addy, J. 2004. **People performance potential model**. [Online]. Available :

<http://www.businessballs.com>.

Allport . G . 1975 . **Attitude**. [Online]. Available :

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>

Berger, A.L and Berger, R.D. 2004. **The Talent Management Handbook: Creating Organizational Excellence by Identifying, Developing, and Promoting Your Best People**. New York : McGraw-Hill.

Byars, Lloyd L. & Rue Leslie W. 1997. **Human Resource Management**. 5th ed.

Boston : McGraw-Hill.

Gordon Allport. 1975. **The Nature of Personality: Selected Papers**. Greenwood Pub Group.

[Online]. Available : <http://www.oknation.net/blog/choopong/2009>.

George T. Milkovich and Jerry M. Newman. 2005. **Compensation** . 8th ed. New York : McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick. 1959. **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.

Herbert C. Kelman. 1967. **Dimension of compliance – gaining behavior**. [Online]. Available :

<http://www.Jstor.org/stable/278681>.

Katz, Daniel. 1960. The Functional Approach to Study of Attitude. **Public Opinion Quarterly**.

Krech, David, and Crutchfield, Richard S. 1948. **Theory and problem of Social Psychology**.

McGraw-Hill. London.

McClelland, David C. 1973. **The Achieving Society**. New York : D. Van Nostrand Company Inc.

McGehee, W., & Thayer, P.W. 1961. **Training in Business and Industry**. New York: Wiley.

Michaels, E. Handfield-Jones, H. & Axelrod, B. 2001. **The war for talent**. Massachusetts:

McKinsey & Company Inc.

Murphy G. , Murphy L. and Newcomb T. 1973. **Attitude**. [Online]. Available :

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>

Norman L. Munn .1971. **Introduction to Psychology**. Boston : Houghton : Mifflin company.

Sears, D. 2003. **Successful Talent Strategies: Achieving superior business result**

through market-focused staffing . New York : American Management Association.

Silver, Seth. 2001. “ Power to the People” **Training**, October 2001 Volume 38 Number 10.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Wexley, K.R. & Latham, G.P. 1991. **Developing and Training Human Resources In Organisations**. Harper Collins. New York.

Yamane, Taro. 1973. **Statistic: An Introductory Analysis**. 3rd ed.
New York : Harper and Row Publish.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เลขที่.....

สถานที่.....

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย
ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้นำเสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวมณีวรรณ ดนญ

นศ. ระดับ ปริญญาโท

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

มากกว่า 20 ปี – 30 ปี

มากกว่า 30 ปี – 40 ปี

มากกว่า 40 ปี – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 บาท-20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท-30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท-40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท-50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

6. ประสบการณ์ทำงาน ในบริษัทเอสซีแอล

น้อยกว่า 2 ปี

มากกว่า 2 ปี – 3 ปี

มากกว่า 3 ปี - 4 ปี

มากกว่า 4 ปี – 5 ปี

มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อศักยภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ประสบการณ์ทำงาน						
1	ท่านมักจะนำประสบการณ์จากการทำงานมาใช้ในการแก้ปัญหา					

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของงานวิจัยที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)						
2	งานที่ท่านทำปัจจุบันต้องใช้ประสบการณ์เป็นตัวสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย					
3	หากมีเรื่องให้ต้องตัดสินใจเลือกปฏิบัติท่านจะใช้ประสบการณ์ของท่านมาพิจารณา					
4	ประสบการณ์ที่หลากหลายทำให้ท่านทำงานได้ง่ายขึ้น					
การฝึกอบรม						
5	ท่านได้รับการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติงาน					
6	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
7	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง					
8	การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจในการลงมือทำงานให้สำเร็จ					
การให้อำนาจ						
9	ท่านมีความสามารถจนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
10	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชาอยู่บ่อยครั้ง					
11	เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาหารือเรื่องงานกับท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเป็นอย่างดี					
13	ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย					
รายได้และสวัสดิการ						
14	ท่านได้รับรายได้โดยเฉลี่ยเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ					
15	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำ					
16	สวัสดิการของบริษัทเพียงพอต่อความต้องการของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ปัจจัยด้านองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
รายได้และสวัสดิการ (ต่อ)						
17	ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสม					
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน						
18	เพื่อนของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
19	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยเหลือท่านได้เป็นอย่างดี					
20	ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี					
21	ท่านรู้สึกเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ศักยภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ทักษะการปฏิบัติงาน						
1	ท่านมีโอกาได้ใช้ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
2	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนหรือหาวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ					
3	ท่านสามารถปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง					
4	ท่านสามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
ความรู้						
5	ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
6	งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ลักษณะภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ความรู้ (ต่อ)						
7	ท่านสามารถนำความรู้ของท่านมาปรับใช้กับงานได้อย่างเต็มที่					
ทัศนคติและพฤติกรรม						
8	ความรู้ของท่านช่วยให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ					
9	การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านมีความรับผิดชอบต่อการเข้าทำงานตามตารางการทำงาน					
11	ท่านสนใจในเป้าหมาย และนโยบายของบริษัท และมีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายนั้น					
12	ท่านให้ความร่วมมือกับบริษัทเพื่อให้บริษัทเติบโต และก้าวหน้าต่อไป					
ความมุ่งมั่นและความยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน						
13	ท่านเสียสละเวลาเข้ามาทำงานในกรณีที่บริษัทต้องการให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเร่งด่วน					
14	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ					
15	งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
16	ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
17	ท่านตั้งใจทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อให้บริษัทของท่านประสบความสำเร็จ					
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน						
18	ท่านมีความภูมิใจกับผลงานของท่าน					
19	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
20	ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามกำหนดเวลา					
21	งานของท่านได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าอยู่เสมอ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อ	ศักยภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน						
22	ทีมงานมีการยกย่องชมเชยซึ่งกันและกันเมื่อมีผล การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย					
23	ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากทีมงาน เป็นอย่างดี					
24	หากมีปัญหา ทีมงานสามารถให้คำแนะนำปรึกษา และร่วมกันแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
25	ผลงานที่ได้จากการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นที่พอใจ แก่ทุกคนในทีมงาน					
26	ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงาน ร่วมกับทีมงานได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

โปรดให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาเสถะเวลา ในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ข

ค่าสัมประสิทธิ์การอนภาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

Reliability : ประสิทธิภาพการทำงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11.0333	5.551	.819	.842
VAR00002	11.1333	5.775	.779	.858
VAR00003	11.3000	5.803	.815	.845
VAR00004	10.7333	6.478	.653	.902

Reliability : การฝึกอบรม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00005	11.6333	3.964	.120	.786
VAR00006	11.6667	2.782	.638	.500
VAR00007	11.8667	2.189	.641	.465
VAR00008	11.6333	2.861	.497	.583

Reliability : การให้อำนาจ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00009	14.2333	9.220	.745	.811
VAR00010	14.7667	6.875	.683	.823
VAR00011	14.1000	7.472	.776	.782
VAR00012	13.9667	8.516	.653	.818
VAR00013	14.0000	9.310	.540	.845

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability : รายได้และสวัสดิการ**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.764	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00014	8.6333	4.171	.551	.715
VAR00015	8.9667	4.240	.579	.703
VAR00016	8.9667	3.757	.658	.656
VAR00017	8.8333	3.799	.492	.758

Reliability : ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00018	11.8000	3.062	.595	.693
VAR00019	12.0000	2.276	.663	.641
VAR00020	11.7000	2.907	.554	.705
VAR00021	11.7000	2.976	.454	.758

Reliability : ทักษะการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.633	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00022	11.0000	1.793	.430	.562
VAR00023	10.9333	1.857	.420	.572
VAR00024	10.8000	1.200	.526	.477
VAR00025	11.2667	1.651	.337	.623

Reliability : ความรู้

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00026	6.5333	1.637	.534	.772
VAR00027	6.9000	.990	.727	.576
VAR00028	6.7000	1.666	.639	.690

Reliability : ทัศนคติและพฤติกรรม**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.533	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00029	14.8333	2.833	.490	.349
VAR00030	14.9667	2.861	.387	.415
VAR00031	14.6333	2.861	.319	.468
VAR00032	14.5667	3.426	.392	.437
VAR00033	14.3333	4.368	-.056	.637

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Reliability : ความมุ่งมั่นและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00034	16.2667	4.271	.670	.763
VAR00035	16.2333	4.944	.571	.793
VAR00036	16.1667	4.351	.625	.779
VAR00037	16.2000	4.855	.514	.810
VAR00038	16.3333	4.920	.708	.763

Reliability : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00039	11.2333	2.116	.630	.645
VAR00040	11.3667	2.171	.505	.708
VAR00041	11.4667	2.326	.484	.719
VAR00042	11.7333	1.789	.574	.677

Reliability : ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00043	15.3667	4.792	.563	.841
VAR00044	15.0333	4.792	.616	.828
VAR00045	14.9000	3.886	.690	.815
VAR00046	15.0667	4.478	.732	.799
VAR00047	15.1000	4.438	.724	.800

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	มณีวรรณ ตนภู
วัน เดือน ปีเกิด	6 มีนาคม พ.ศ. 2529
ที่อยู่	100/41 หมู่ 1 ต. คลองหลวงแพ่ง อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 ตำแหน่ง วิศวกรฝ่ายคุณภาพ บริษัท เอสซีอีเอ็มเอฟแอกเจอริง(ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2556 ตำแหน่ง วิศวกรฝ่ายผลิต บริษัท เอสซีอีเอ็มเอฟแอกเจอริง(ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2557 ตำแหน่ง วิศวกรสนับสนุนด้านเทคนิค บริษัท เอสซีอีเอ็มเอฟแอกเจอริง(ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้