

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้ต่าง ๆ จากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็นหัวข้อที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
  - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
  - 1.2 การบริหารจัดการของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
  - 1.3 ลักษณะการปฏิบัติงานของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
  - 1.4 นโยบายคุณภาพของบริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
  - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
    - 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
    - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
    - 2.2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

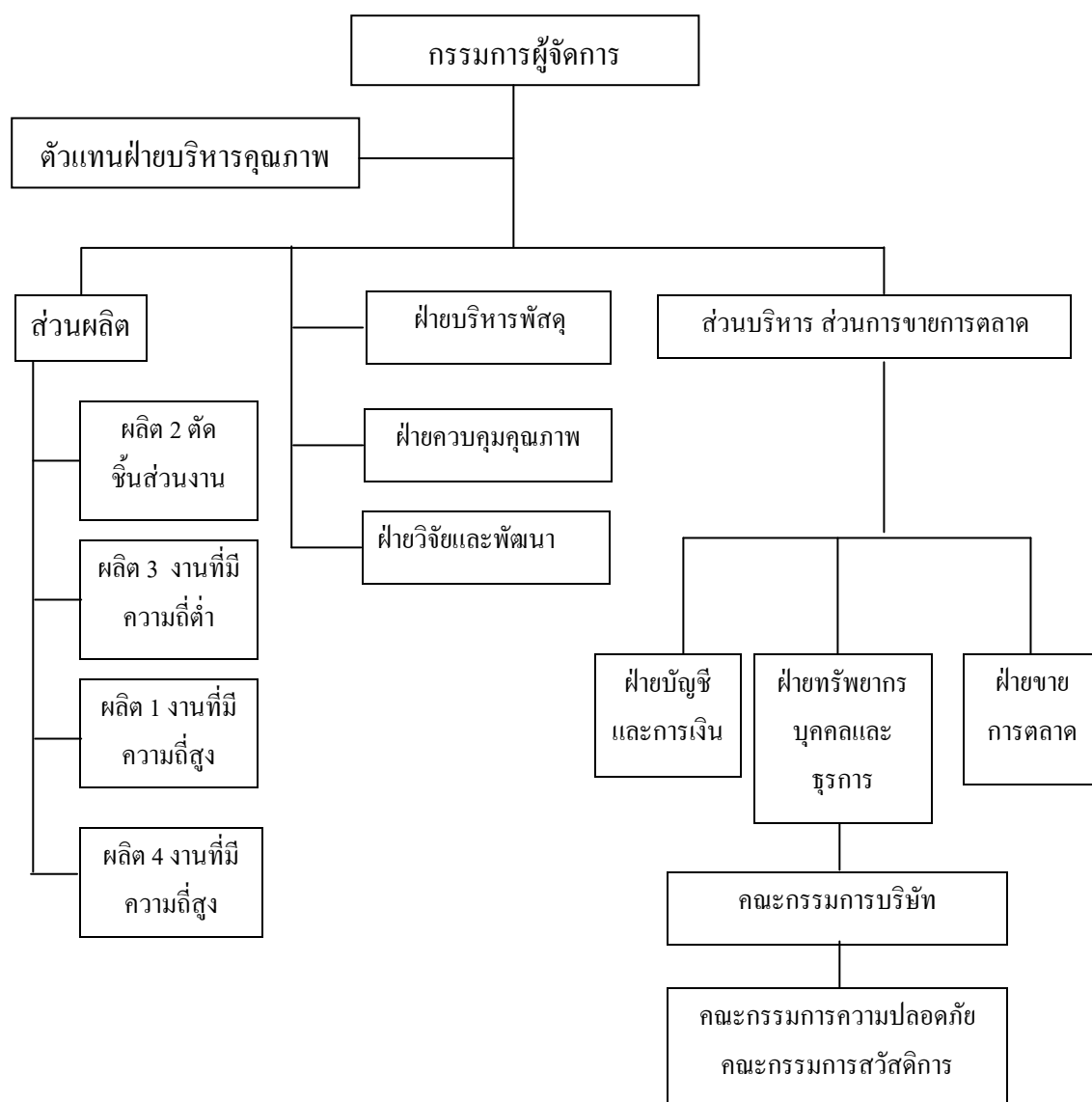
#### 1. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด

##### 1.1 ประวัติความเป็นมาของ บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด

บริษัท สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2543 โดยมีสำนักงานใหญ่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ และมีฐานการผลิตที่ใหญ่ที่สุดอยู่ที่ประเทศไทย โดยผลิตบัตรอัจฉริยะ, หนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผลิตไอซีที่เป็นตัวบันทึกข้อมูลต่าง ๆ บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด มีสาขาที่ประเทศ สิงคโปร์ มาเลเซีย เยอรมัน บราซิล สหรัฐอเมริกา และประเทศไทย โดยบริษัท สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 142 หมู่ 1 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีทั้งหมด 5 โรงงาน มีจำนวนพนักงานที่เป็นพนักงานของบริษัท สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัด 1,368 คน เป็นพนักงานจากผู้รับเหมา 853 คน รวมทั้งหมด 2,221 คน (สมาร์ทแทรก เทคโนโลยี. 2551 : 3)

## 1.2 การบริหารจัดการของบริษัทสมาร์ตแทรค เทคโนโลยี จำกัด

การบริหารจัดการของ บริษัท สมาร์ตแทรค เทคโนโลยี จำกัด ประกอบด้วยบุคลากร ฝายต่างๆ ซึ่งได้จัดโครงสร้างองค์กร ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างการบริหารจัดการ บริษัท สมาร์ตแทรค เทคโนโลยี

ที่มา : สมาร์ตแทรค เทคโนโลยี 2551 : 6

จากโครงสร้างการจัดองค์กรในภาพประกอบ 2 เป็นการจัดให้ฝ่ายต่อการบริหารจัดการจัดการ และพยายามจะให้โครงสร้างขั้นที่สุดเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสั่งการ เพราะเนื่องจาก บริษัท สมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด มุ่งเน้นคุณภาพโดยจุดประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า ดังนั้นในด้านบริหารจัดการ บริษัทได้พัฒนาเทคโนโลยีการผลิตและการพัฒนาคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพที่ดีที่สุด โดยมีส่วนสูญเสียน้อยที่สุดเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าและสามารถดำเนินการธุรกิจอย่างต่อเนื่องและบริษัทแม่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้วางระบบบริหารจัดการให้ในแนวทางเดียวกันดังนี้

วิสัยทัศน์กว้างไกลของผู้บริหารทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทประสบความสำเร็จและมีอัตราการเติบโตขยายตัวอย่างต่อเนื่องบริษัทมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารจัดการตามหลักบรรษัทธรรมภิบาล (Good corporate governance) โดยการสร้างฐานธุรกิจให้เข้มแข็ง มีความชำนาญในธุรกิจบัตรอัจฉริยะ พร้อมมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเพื่อสร้างอัตราการเติบโตขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาสังคมให้ดียิ่งขึ้นดังนั้นวิสัยทัศน์ของบริษัทมีแนวทางและหลักการ 5 ประการคือ

1. ปรัชญาของบริษัท (Corporate philosophy) มี 2 หลักการ (Principles) และ 4 พันธสัญญา (Promises) ดังนี้ สำหรับ หลักการ (Principles) มี หลักการที่ 1 ผลิตสินค้าที่ดีที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า หลักการที่ 2 มุ่งมั่นพัฒนาสินค้าอย่างต่อเนื่อง ส่วน พันธสัญญา (Promises) มี พันธสัญญา ที่ 1 ด้านลูกค้า บริษัทมีภาระหน้าที่ ที่ต้องผลิตสินค้าที่มีความ เชื่อถือของลูกค้า สัญญา ที่ 2 ด้านพนักงาน บริษัทมีภาระหน้าที่ ที่ต้องส่งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยสร้างแรงจูงใจ การตัดสินใจด้วยการทำงานเป็นทีม สัญญา ที่ 3 ด้านผู้ลงทุน บริษัทมีภาระหน้าที่ ที่ต้องสร้างผลตอบแทนมากกว่าที่ผู้ลงทุนคาดหวังไว้ โดยการสร้างมูลค่าบริษัทให้มีมูลค่าสูงขึ้นรวมทั้งรายได้ที่ต้องเพิ่มขึ้น สัญญา ที่ 4 ด้านสังคม บริษัทมีภาระหน้าที่ ที่ต้องทำธุรกิจอย่างเปิดเผยโปร่งใสและสิ่งที่สำคัญจะต้องมีจริยธรรม ซึ่งจะช่วยให้สังคมรอบข้างมีความรักความสามัคคีเอื้ออาทรต่อกันและกัน

2. เป้าหมายทางธุรกิจและกลยุทธ์ (Business goal and strategy) โดยมีเป้าหมายคือการเพิ่มและหาโอกาส เพื่อให้บริษัทไปสู่ระดับโลก รวมทั้งสร้างและรักษาจุดแข็ง ปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน เพื่อยกระดับสินค้าให้เป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก

3. ระบบบริหารจัดการ (Management systems) เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันในกลุ่มบริษัทในเครือ โดยให้อิสระในการบริหารทางธุรกิจในส่วนของแต่ละเขตของแต่ละประเทศภายใต้การจัดการหลักการของบริษัทแม่ที่ประเทศเนเธอร์แลนด์

4. วัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture) มี 6 แบบอย่างสำหรับพนักงานทั้งหมด ในบริษัทในการหล่อหลอมระบบบริหารจัดการเพื่อที่จะปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้ 1) จะต้องมีความคิดริเริ่ม 2) จะต้องติดตามแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง 3) จะต้องกระทำ ให้เกินกว่าที่คาดการณ์ไว้ 4) จะต้องมุ่งไปที่จุดสำคัญก่อน 5) จะต้องทดสอบทุกๆสมมุติฐาน 6) จะต้องรักษามาตรฐานความยุติธรรม

### 1.3 ลักษณะการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดทั้งหมดดังนี้

1. ฝ่ายผลิตทำหน้าที่รับคำสั่งการปฏิบัติงานการผลิตจากหน่วยงานฝ่ายขายและ ฝ่ายการตลาด จัดทำแผนการในกระบวนการผลิตเตรียมจำนวนบุคลากรอุปกรณ์วัตถุดิบใน ฝ่ายผลิต ดำเนินการผลิตสินค้าตามแผนงานที่กำหนด และดำเนินการขออนุมัติต่อผู้บริหารฝ่าย

2. ฝ่ายควบคุมคุณภาพวิจัยและพัฒนาทำหน้าที่วางแผนและจัดกำลังบุคลากรตามบุคลากร ตามจำนวนที่เหมาะสมมีการวางแผนการดำเนินงานอบรมพนักงานในหน่วยงานฝ่ายตรวจสอบ คุณภาพจัดเตรียมอุปกรณ์ในการดำเนินงานจัดเตรียมเอกสารการรับรองคุณภาพของสินค้าออกไป ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าตามหน่วยงานที่ร้องขอ และสรุปการปฏิบัติงานเพื่อ รongรับการตอบสนองจากลูกค้านอกจากนั้นมีการร่วมมือกับบริษัทในเครือแลกเปลี่ยนความรู้และ ข้อมูลเพื่อที่จะนำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่สู่ท้องตลาด

3. ฝ่ายบริหารพัสดุทำหน้าที่จัดเตรียมวัตถุดิบในการจัดส่งให้ฝ่ายผลิตจัดเตรียมพื้นที่ใน การเก็บสินค้าและวัตถุดิบจัดอบรมพนักงานฝ่ายสต็อกในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและรับผิดชอบดูแล สินค้าและวัตถุดิบอย่างดี

4. ฝ่ายบัญชีและการเงินทำหน้าที่จัดเตรียมบุคลากรให้พอเหมาะกับปริมาณการทำงานของ ฝ่าย อบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี มีการกำหนดเอกสารด้านบัญชีของบริษัทอย่างถูกต้อง และรายงาน ด้านการเงิน สินทรัพย์ ทุนสำรอง ฯลฯ ต่อผู้บริหารตามระยะเวลาที่กำหนด

5. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่สรรหาบุคลากรตามที่มีการร้องขอของกำลังพลจาก หน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ จัดอบรมพนักงานภายในองค์กรตามข้อกำหนดเตรียมแผนการ ฝึกอบรมเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทำการจัดส่งพนักงานไปอบรม และจัดเตรียมงานด้านบริการ ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อพนักงานและผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร

6. ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดทำหน้าที่วางแผนการดำเนินงานด้านการตลาดติดต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขายสินค้าของบริษัทฯ ฝึกอบรมพนักงานขาย เพื่อทำประโยชน์ต่อ หน่วยงาน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานด้านการบริการงานขาย และสร้างความเชื่อมั่นต่อ ลูกค้าของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

#### 1.4 นโยบายคุณภาพของบริษัทสมาร์ทเทรค เทคโนโลยี จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

สมาร์ทเทรคฯ ยึดมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องภายใต้จิตสำนึกที่ตระหนักถึงเรื่องคุณภาพของพนักงานทุกคน

ใน พ.ศ. 2545 บริษัทสมาร์ทเทรค เทคโนโลยี จำกัด ได้นำระบบการบริหารจัดการโดยใช้เครื่องมือ ISO 9001 : 2000 ที่มีerkกำหนดนโยบายคุณภาพตลอดจนระบบนโยบายคุณภาพและการนำระบบการจัดการคุณภาพไปปฏิบัติในการบริหารและผลิตสินค้าของบริษัทฯ ตลอดจนการตรวจสอบทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานทุกๆ คนเข้าใจในแนวทางการบริหารงานจุดมุ่งหมายคือยกระดับมาตรฐานการทำงานเพื่อให้ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสม่ำเสมอได้เร็วขึ้นลดปริมาณของเสียให้น้อยลงโดยทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำสุดและสินค้าต้องสร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพเพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่มีการเพิ่มเติมในเรื่องผลงานทางด้านเอกสารและให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวเรียกว่า วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือวางแผน (Plan) ปฏิบัติ (Do) ตรวจสอบ (Check) ดำเนินการให้เหมาะสม (Act) ซึ่งวงจรนี้ประกอบด้วย การวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อ การปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึงตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดของบริษัทฯ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ก็จะจัดเป็นมาตรฐานในการทำงาน แต่ถ้าหากไม่บรรลุเป้าหมาย ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

ขั้นตอนการวางแผน (Plan) จะครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่จะต้องทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยพนักงานจะต้องถูกฝึกวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจนและการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นได้จะช่วยให้การกำหนดทิศทางวางแผนได้ง่ายขึ้น ดังนั้นการวางแผนช่วยให้พนักงานสามารถคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งในด้านวัตถุดิบ แรงงาน ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งการสูญเสียเหล่านี้เป็นต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของสินค้าโดยไม่สร้างมูลค่าเพิ่มใดๆ ผู้บริโภคเองก็ไม่ต้องการเงินเพิ่มเติมเพื่อชดเชยต้นทุนที่สูงขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ ในที่สุดบริษัทฯ ก็จะสูญเสียความสามารถทางการแข่งขันในตลาด ดังนั้นข้อดีของการวางแผนสรุปได้ดังนี้ 1) ช่วยให้พนักงานมีการฝึกการตัดสินใจและการแก้ปัญหาเป็นระบบ 2) ช่วยให้พนักงานมีการประสานประสพการณ์ความรู้และทักษะ โดยการประเมินผลตามสภาพที่เป็นจริง เพื่อให้ทราบถึงสถานะในปัจจุบัน และ

สิ่งที่ต้องการบรรลุผลสำเร็จ 3) ช่วยแยกแยะอุปสรรคและโอกาสให้ชัดเจนขึ้นซึ่งจะช่วยให้สามารถพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะประสบผลสำเร็จ 4) ช่วยลดสถานะความเสี่ยงที่เกิดในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) เป็นการลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทางเลือกที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้พนักงานจะต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจไว้หรือไม่ พร้อมกันสื่อสารให้กับผู้เกี่ยวข้องรับทราบด้วย

ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) เป็นการประเมินผลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลง ในขั้นตอนนี้ทำให้พนักงานทุกคนได้ทราบว่า การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งที่สำคัญจะต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

ขั้นตอนการดำเนินการให้เหมาะสม (Act) เป็นการพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งๆขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึง สามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ พนักงานต้องนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรดำเนินการอย่างไรต่อไปนี้ 1) มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้ 2) ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม 3) ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้ 4) เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

ดังนั้นบริษัทจึงได้ทำระบบบริหารคุณภาพ โดยมีกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารข้อกำหนดต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติให้ดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของระบบอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ดังต่อไปนี้ 1) คู่มือคุณภาพ 2) ระเบียบปฏิบัติ 3) แบบฟอร์มใช้บันทึกการทำงานรวมถึงเอกสารสนับสนุนต่างๆ นอกจากนั้นแล้วบริษัทได้กำหนดให้มีการดำเนินการปฏิบัติดังหัวข้อย่อยต่อไปนี้ 1) กระบวนการต่างๆที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและการนำไปใช้ 2) การกำหนดขั้นตอนความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมโยงของกระบวนการ 3) การกำหนดให้มีการพิจารณาขั้นตอนวิธีการทำงาน ให้มั่นใจและเน้นให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 4) กำหนดให้ทรัพยากรทั้งบุคคลและโครงสร้างพื้นฐานให้มีความเหมาะสมกับระบบบริหารคุณภาพ 5) กำหนดให้มีการจัดระบบการตรวจติดตามตรวจวัดและการวิเคราะห์ กระบวนการต่างๆดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดไว้ในระบบ บริหารคุณภาพและทำการแก้ไขในส่วนที่มีข้อบกพร่องและการปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง

ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการกำหนดระบบการตรวจสอบภายในให้มีความพร้อม และดำรงรักษามาตรฐานของระบบ ISO 9001 : 2000 และ ISO 14001 ที่ใช้ในบริษัทฯ ว่าพนักงานทุก ๆ คนยังมีการปฏิบัติตามได้มาตรฐานนี้หรือไม่ ถ้ายังยึดถืออยู่ก็จะให้ดำรงคงไว้ แต่ถ้ามีข้อบกพร่องจุดไหนก็จะมีการแก้ไขทำให้ถูกต้องต่อไป โดยผู้รับผิดชอบจะเป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการของแผนกนั้นๆ และต้องระบุเวลาในการแก้ไข เพื่อช่วยให้เข้าสู่มาตรฐานให้เร็วที่สุด การตรวจโดยวิธีนี้จะทำปีละ 2 ครั้งหรือทุกๆ 6 เดือน นอกจากนั้นยังมีการตรวจสอบจากองค์กรภายนอกที่ได้รับรองมาตรฐานที่สามารถตรวจสอบตามมาตรฐานในระบบ ISO กับบริษัทอื่นๆ โดยจะทำการปีละ 2 ครั้งเช่นกัน แต่จะทำการตรวจหลังจากบริษัทตรวจสอบตนเองเป็นการภายใน ดังนั้นจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานรักษามาตรฐานในการทำงานซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ใน พ.ศ. 2550 บริษัทสมาร์ทแทรก เทคโนโลยี จำกัดได้ใช้ระบบการบริหารจัดการบริหารคุณภาพโดยใช้เครื่องมือ ระบบ 5 ส. และกิจกรรมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Kaizen suggestion system) หรือ KSS ทั้ง 2 เรื่องได้ถูกวางในระบบการปรับปรุงการทำงานของพนักงานทุกระดับเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงาน ระบบ 5 ส. เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงระบบหนึ่งของการบริหารที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Participative management) และสิ่งทีพนักงานทุกคนต้องคำนึงถึงอยู่เสมอและเป็นเป้าหมายของการทำงานคือ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจเพราะว่าลูกค้าเลือกซื้อสินค้าได้ตามใจชอบและความต้องการของลูกค้าไม่มีที่สิ้นสุดย่อมอยากได้สิ่งที่ดีกว่าอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานทุกคนจะต้องร่วมมือพัฒนาและปรับปรุงงานของตนเองให้ดีอยู่เสมอเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่ง และ 5 ส. คือการปรับปรุงงานของตัวพนักงานเอง โดยสะสาง (Seiri) สะดวก (Seiton) สะอาด (Seiso) สุขลักษณะ (Seiketsu) และสร้างนิสัย (Shitsuke)

สะสาง (Seiri) คือ การแยกให้ชัดเจนของที่จำเป็นกับของที่ไม่จำเป็นโดยขจัดของที่ไม่จำเป็นทิ้งไป เมื่อขจัดออกไปแล้วจะช่วยขจัดความสิ้นเปลืองของการใช้พื้นที่ของอุปกรณ์เครื่องใช้ ตู้เอกสารและชั้นวางของ สดท้ายขจัดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน

สะดวก (Seiton) คือ การจัดสิ่งของที่ต้องการให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมออย่างต่อการนำไปใช้และเก็บคืนที่เดิมพนักงานจะต้องถูกฝึกการจัดเก็บสิ่งของที่เหมาะสม ทำป้ายชื่อแสดงที่วางและกำหนดเส้นแบ่งเขตพื้นที่รวมทั้งเขียนแผนผังติดไว้บริเวณที่ทำงาน ส่วนผลที่ได้รับคือ ความปลอดภัยในการทำงาน ช่วยรักษาเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องจักรให้มีอายุยาวนาน และช่วยลดเวลาในการหยิบสิ่งของมาใช้งาน

สะอาด (Seiso) คือ การทำความสะอาดสถานที่ทำงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ พร้อมทั้งตรวจเช็คและขจัดสาเหตุของความไม่สะอาดนั้นๆ ผลที่ได้รับคือ พนักงานทำงานด้วยความสบายใจปลอดภัย เครื่องจักร อุปกรณ์ มีสภาพสมบูรณ์ใช้งาน ได้นานขึ้นช่วยลดปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่วนสิ่งที่สำคัญคือเพิ่มความเชื่อถือให้แก่ลูกค้า

สุขลักษณะ (Seiketsu) คือ การดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะ เพื่อสุขภาพอนามัยของตัวพนักงานเองและเพื่อนร่วมงาน พร้อมกับการดำเนินการ 3ส. แรกส่วนผลที่ได้รับคือ สถานที่ทำงานมีความรื่นรมย์ ปลอดภัยโปร่งน่านำทำงาน พนักงานมีสุขภาพกายและจิตที่สมบูรณ์

สร้างนิสัย (Shitsuke) คือ ปฏิบัติ 4ส. แรกจนเป็นนิสัย และวินัยในการทำงานผลที่ได้รับคือ เกิดนิสัยที่ดีในการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยคำนึงถึงความปลอดภัยคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีวินัยในการทำงานและเคารพต่อกฎระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆ

ผู้วิจัยได้มีส่วนร่วมในการกำหนดและปรับปรุงการใช้เครื่องมือนี้ให้มีความเหมาะสมกับสภาพภายในโรงงานโดยพนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมจากแผนกฝึกอบรมและมอบหมายให้พนักงานจัดเป็นกลุ่มในการทำกิจกรรมนี้พร้อมทั้งมีการประกวดในการทำกิจกรรมนี้และผลที่ได้จะมีประโยชน์ต่อพนักงานเองโดยตรงคือ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศน่าทำงานช่วยให้มีความสุขเกิดความปลอดภัย มีขวัญและกำลังใจที่ดีส่วนสิ่งที่สำคัญคือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดนิสัยปรับปรุงงานที่ตนเองทำอยู่ ส่วนประโยชน์ต่อบริษัทจะมีพนักงานที่มีคุณภาพมีวินัยในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการดำเนินงานของบริษัท ส่วนประโยชน์ต่อลูกค้าจะได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพตามความต้องการ

กิจกรรมข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง (Kaizen Suggestion System) หรือ KSS เรียกย่อๆว่า ไคเซ็น จากปัญหาที่ผู้บริหารทุกระดับและพนักงานปฏิบัติการสูญเสียเวลาส่วนใหญ่ในการแก้ไขปัญหองานประจำ ทำให้ลืมนำไปว่ายังมีงานสำคัญหลายอย่างยังไม่ได้ปรับปรุงแก้ไข ดังนั้นจึงหาเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการที่จะลดความสูญเสียเปล่าที่ตั้งใจทำงานแต่ผลงานออกมาไม่เป็นที่พอใจเพราะไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือการใช้ทรัพยากรมากมายแต่ได้งานออกมานิดเดียว ทำให้เสียเวลา เสียจังหวะ เสียโอกาสไม่ทันการ หลักการกว้างๆของไคเซ็น คือการทำงานให้น้อยลง โดยการปรับเปลี่ยนวิธีทำงานของตนเองจากการเริ่มในสิ่งง่ายๆรอบตัวและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับหลักการในการทำ ไคเซ็น ที่ นายบวร สัตยาวุฒิพงษ์ แปล และ ดร. วีรพจน์ ถือประสิทธิ์สกุล ผู้เรียบเรียง จากนาย โทซาวะ บุนจิ (Mr. Bunji Tozawa) สรุปไว้ว่า ก็คือ Quick and Easy โดยมีความหมายดังนี้ Quick หมายถึง การทำในสิ่งไม่ยุ่งยากสามารถทำได้ทันที และ Easy หมายถึง การปรับปรุงโดยไม่ใช้เงินมาก จากแนวความคิดนี้ได้มีการอบรมพนักงานทุกระดับขึ้นเพื่อจัดกิจกรรม



การปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นทางบริษัทฯมอบหมายให้ผู้จัดการทุกคนเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมนี้ สิ่งที่เราเริ่มแรกที่ต้องทำคือ การมองให้เห็นว่างานใดที่พนักงานทำอยู่นั้นก่อให้เกิดความสูญเปล่า หรือเป็นการสร้างงานอีกงานหนึ่งเพิ่มขึ้นมา หรืองานใดที่มีวิธีการทำงานยุ่งยากซับซ้อน งานใดที่ทำแล้วก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อคนทำงานหรือผู้ที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เมื่อพนักงานมองเห็นปัญหาข้อใดข้อหนึ่งแล้วสิ่งที่ต้องคิดต่อคือ 1) การเลิก เมื่อพนักงานทราบปัญหา และคิดว่างานที่ทำให้เกิดของเสีย หรือเกิดความสูญเปล่าจากการทำงานนั้นๆ สามารถเลิกทำทันทีหรือไม่ ถ้าเลิกได้ก็ให้เลิกทำทันที 2) การลด หากงานนั้นไม่สามารถเลิกทำได้ทันที ก็จะต้องกลับมาคิดว่าถ้าเลิกไม่ได้แล้วเราจะลดของเสียหรือความสูญเปล่าเหล่านั้นลงได้หรือไม่ 3) การเปลี่ยน ซึ่งหากงานนั้นเราเลิกทำไม่ได้ และไม่สามารถหาวิธีที่จะช่วยให้ของเสียหรือความสูญเปล่าลดลงได้ ก็ต้องคิดหาทางเปลี่ยนวิธีการในการทำงานนั้นว่ามีวิธีการอื่นใดอีกบ้างที่จะทำให้ไม่เกิดหรือลดของเสียหรือความสูญเปล่าที่มีอยู่ลงได้ สำคัญของการใช้สูตร ไคเซ็นเลิกลดเปลี่ยน ทั้ง 3 ขั้นตอนนี้คือ ต้องระลึกเสมอว่า การทำไคเซ็นคือ การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในเรื่องเล็กๆ ที่ควรทำได้ในทันทีและต้องไม่ลืมว่า ไคเซ็นเป็นการปรับปรุงที่ควรใช้เงินน้อยที่สุดเป็นหมายสูงสุดของการทำไคเซ็นคือ การกำจัดของเสียหรือความสูญเปล่าให้เป็นศูนย์ แต่ในความเป็นจริงการที่จะผลิตสินค้าโดยปราศจากของเสียนี้เป็นเรื่องยาก ดังนั้นการที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดของการทำไคเซ็นก็นับว่าเป็นเรื่องยากเช่นกัน ดังนั้นเมื่อไม่สามารถกำจัดได้ แต่สิ่งที่ทำได้คือ การป้องกันไม่ให้ของเสียเกิดขึ้น ดังนั้นในพ.ศ. 2551 ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ได้มอบหมายกิจกรรมนี้ให้ ผู้จัดการแต่ละแผนกรับผิดชอบดำเนินการ โดยมีคำสั่งเสนอแนะจากพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา มายังระดับจัดการ จากนั้นจึงนำมาตัดสินใจว่าไคเซ็น ของพนักงานท่านใด เป็นข้อเสนอแนะที่ดีและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง จะนำไปบรรจุในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขในการงานของแต่ละแผนกทำให้งานดีขึ้นโดยการตัดสินใจจะทำทุก 3 เดือนต่อครั้ง

กิจกรรม KPI (Key Performance Indication) คำนวณใช้วัด คือ ค่าที่วัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเพื่อแสดงผลสำเร็จของการวัดตามวัตถุประสงค์หรือดัชนีวัดความสามารถในการใช้กิจกรรมและหลักการจะใช้วัดในระดับโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งทางบริษัทฯเริ่มนำมาใช้ในพ.ศ. 2550 ซึ่ง KPI จะมุ่งเน้นที่ Productivity (P) จะเป็น KPI ประเภทที่ติดตามประสิทธิภาพและปัญหาการผลิต ซึ่งจะวัดประสิทธิภาพการผลิตทั้งเครื่องจักร คน และควบคุมขบวนการผลิต เช่นการใช้แสดงเวลาจริงที่ผลิตสินค้า 1 ชิ้นเพื่อคำนวณเวลาจริงทั้งหมดที่ใช้ในการผลิต (Actual Cycle Time : ACT) การใช้วัดจำนวนครั้งที่ไม่สามารถผลิตสินค้าอันเนื่องมาจากเครื่องจักรเสีย (Breakdown Time : BT) ใช้วัดเวลาการสูญเสียที่ไม่สามารถผลิตสินค้าอันเนื่องมาจากการทำความสะอาด (Cleaning Time Average : CTA) ใช้วัดเวลาสูญเสียที่ไม่สามารถผลิตสินค้าอันเนื่องมาจาก

เครื่องจักรเสียเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้เดินเครื่องเพื่อผลิตสินค้า (Breakdown Rate : BR) จะมีการตรวจวัดในขบวนการทำงานของพนักงานและทุกๆเดือนจะมีการรายงานผลให้ฝ่ายบริหารระดับสูงรับทราบ จากนั้นจะแจ้งผลไปยังพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบสถานการณ์ความสามารถในการทำงานของตนเอง เพื่อที่จะได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้น บริษัทฯได้มีการใช้เครื่องมือต่างๆมาช่วยในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตลอดเวลา เพราะเนื่องจาก การดำรงอยู่ขององค์กรที่จะต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขัน เพื่อตอบสนองตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นจะต้องเริ่มต้นที่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ขบวนการภายในองค์กรเสียก่อน

ผู้วิจัยได้มีส่วนกำหนดและการปรับปรุงการใช้เครื่องมือนี้เสมือนกับการทำงานประจำที่มีงานการปรับปรุงคุณภาพของงานสอดคล้องตลอดเวลาเพื่อที่จะทำให้พนักงานทุกคนทำงานไม่รู้สึกรู้หายในหน้าที่ประจำ ดังนั้นผลที่ได้ก็จะทำให้เกิดเทคนิคใหม่ๆในการพัฒนาสินค้าที่มีคุณภาพสูงกว่าทางบริษัทกำหนดและสิ่งทีเหนืออื่นใดพนักงานทุกคนมีการคิดและสมาธิในการจดจ่ออยู่กับงานตลอดเวลา ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเสียมีปริมาณน้อยลง เป็นการประหยัดต้นทุนการผลิตทางอ้อม จึงช่วยให้เกิดประสิทธิภาพภายในองค์กรที่เกิดจากพนักงาน โดยตรงและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการใช้เครื่องมือ KPI (Key Performance Indication) หรือดัชนีวัดความสามารถ เป็นเครื่องมือวัดที่สามารถบอกผลของการปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานซึ่งมีดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของพนักงานหลักดังนี้

ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานให้ได้จำนวนปริมาณตามมาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์กรกำหนดโดย มีแผนการควบคุมการทำงานและใช้เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับกรอบและผ่านการทดสอบเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้องก่อนปฏิบัติงานจริงมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเมื่องานไม่ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานและได้รับมอบหมายงานตรงตามความรู้เต็มความสามารถมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงานได้เสร็จตรงตามเวลามาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดมีการวางแผน ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานปฏิบัติงาน ได้ตรงตาม เป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร หน่วยงานและงานที่ตนได้รับมอบหมาย มีการประเมินผล

ความสำเร็จและได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานอย่างเป็นธรรมและเป้าหมายของงานที่ ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

นอกจากนี้และยังสามารถนำตัวเลขบอกถึงแนวโน้มในอนาคตควรมีการปรับปรุงในเรื่องใดเพิ่มเติม เพื่อจะได้หาเครื่องมือที่เหมาะสมมากขึ้นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ได้ชัดเจน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำว่า “ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัย และพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจดังนี้ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (พ.ศ. 2524) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป

พจนานุกรมทางการศึกษา (สิริพร บุญนันท. 2539 : 6) กล่าวว่าความคิดเห็นหมายถึงการ แสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

เบสท์ (John W.Best) (สิริพร บุญนันท. 2539 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมในการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

วุฒิปภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 144) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติโดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นเกี่ยวข้องกับ การตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

วารรัตน์ เขียวไพรี (2542 : 56) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

สินีนุช คุรุทเมือง (2538 : 144) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์สภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ตนไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึกของแต่ละตัวบุคคลที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลากหลาย ดังนี้

ปีเตอร์สันและพลอแมน (Peterson and Plawmam . 1953 : 433) กล่าวว่าประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึงความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือต้นทุน(Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้ให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

แคทส์ และคาน (Katz and Kahn, 1978 : 226) กล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยประกอบด้วย การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

ชนะจิต โมพิยสุวรรณ (2543 : 21) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยหรือจำนวนจำกัดให้เกิดผลประโยชน์แก่หน่วยงานหรือองค์กร ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เซอร์โต (Certo, 2000 : 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อยแต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

สมโภช จตุพร (2543 : 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด

สมยศ นาวิการ (2545 : 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร ต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต

ศุภัญญา เอมอัมธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่ามีประสิทธิภาพที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุอุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

เสนาะ ดิยาวี (2543 : 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุดการทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอแต่จะต้องนั่งถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วยการทำให้ได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการและใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเพิ่มขึ้นจากปัจจัยนำเข้าจำนวนเดิม แสดงว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้จัดการจะมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องใช้ต้นทุนทรัพยากรต่ำสุด จะเห็นว่าประสิทธิภาพ จะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้องก็คือ ความไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

วิทยา ค่านธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ดนัย เทียนพุฒ (2545 : 264-265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่ามีวิสัยทัศน์ที่ดี แต่ก็ยังสามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้
2. มี “ไฟแห่งพลังการทำงาน” คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทুমเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ
3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามทั้ง ๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าทีแต่อย่างใด
4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544 : 130) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพว่า คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริการที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบ

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติ (Human satisfaction and benefit product)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 667) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ธนสิทธิ์ เจียวชัยภูมิ (2546 : 20) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพตามแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

พิชญ อรุณรัตน์ (2547 : 9 - 11) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพสรุปไว้ว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดหรือสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดโดยประสิทธิภาพรวมขององค์กรให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร(Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน(Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง(Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard - practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

พิชญ อรุณรัตน์ (2547 : 9-11) ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพ ได้สรุปไว้ว่า องค์การมีลักษณะเหมือนสิ่งมีชีวิต คือ มีเกิด มีความเจริญเติบโต มีแก่ มีดับสูญ ดังนั้นรูปแบบขององค์การต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การตัดสินใจดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์การขึ้นอยู่กับผู้ที่รู้ข้อมูลดีที่สุด องค์การจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้้องค์การมีชีวิตที่สมบูรณ์และมีชีวิตที่คงอยู่ยาวนาน ในการพัฒนาองค์การควรจะมีการพัฒนาทุกส่วนขององค์การ มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์การได้ใช้ศักยภาพ หรือสติปัญญาอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้ลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นการพัฒนาองค์การจะต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาอันยาวนาน ซึ่งทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพหรือองค์การที่มีสุขภาพที่ดี จะมีลักษณะที่ทุกคนต่างทำงาน โดยมีเป้าหมาย และการพัฒนาองค์การมีความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเทคนิคและกรรมวิธีในการปฏิบัติงานระบบการวินิจฉัยสั่งการ การจูงใจ การสื่อข้อความ และระบบในการให้รางวัล ซึ่งถ้าผู้บริหารในองค์การได้มีการตระหนักถึงความต้องการนี้อย่างแท้จริงแล้วองค์การก็อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการพัฒนาองค์การค่านิยมของประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

ฮาร์ริงตัน (Harrington. 1996 : 251) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้



1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม และความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard - practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

เทเลอร์ (Taylor) (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2543 : ) ซึ่งได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์” “บิดาแห่งการบริหารที่มีหลักเกณฑ์” (Father of Scientific Management) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเสรีภาพและประชาธิปไตยของบุคคลคือ เรื่อง การใช้หลักเหตุผลในการบริหารและโดยเน้นเรื่องประสิทธิภาพของตัวคน งานขององค์การ เทเลอร์ ถือว่า องค์การจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 3 อย่างคือ

1. การเลือกคนงานที่มีความสามารถสูงสุด ( Selection )
2. การฝึกอบรมให้คนงานทำงานอย่างถูกวิธี ( Training )
3. การหาสิ่งจูงใจให้เขาเกิดกำลังใจในการทำงาน (Motivation) ซึ่งเทเลอร์จะมุ่งมองในเรื่องค่าตอบแทนแรงงานเป็นเกณฑ์

เทลเลอร์ (Taylor) ได้เน้นหลักถึงการศึกษาเรื่องเวลา และการเคลื่อนไหวของคนงานในการทำงาน Taylor คิดว่าหน้าที่ใหม่ๆ สำหรับผู้บริหารควรมีดังนี้ คือ

1. กำหนดงานและพัฒนาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดของคนงานแต่ละคนโดยในหลักเกณฑ์ที่ได้ทดลองพิสูจน์มาแล้วแทนที่จะปล่อยให้คนงานทำงานแบบตามใจชอบ
2. ต้องมีการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานนั้น
3. ฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่คัดเลือกไว้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
4. กำหนดระดับผลผลิตที่คาดหวังหรือมาตรฐานของผลผลิต
5. จัดให้รางวัลหรือจ่ายค่าตอบแทนพิเศษสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีผลผลิตมากกว่ามาตรฐานที่กำหนด

เทลเลอร์ (Taylor) เชื่อว่าเป็นไปได้ที่จะกำหนดปริมาณงานที่แต่ละคนทำได้ในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่เป็นการบีบบังคับต่อผู้ทำงานนั้นและการศึกษาเกี่ยวกับเวลาดังกล่าวจะเป็นไปโดยถูกต้องและมีหลักเกณฑ์มากที่สุด ซึ่งจะป้องกันข้อโต้แย้งต่างๆ ได้โดยทั้งสองฝ่ายต่างจะได้รับประโยชน์สูงสุด คนงานจะได้รับประโยชน์จากการทำงานครบตามปริมาณและจะไม่ต้องมีปัญหาเรื่องการบิดพลิ้วงานให้ล่าช้าลง ส่วนฝ่ายบริหารก็จะได้รับประโยชน์จากการได้รับผลผลิตเพิ่มและก็จะยอมจ่ายค่าแรงสูงขึ้นอีก

เทลเลอร์ (Taylor) ได้ทำการวิเคราะห์เวลาเคลื่อนไหว (Time and Motion Study) เพื่อกำหนดวิธีทำงาน โดยใช้วิธีดังนี้ คือศึกษาเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในการทำงานชิ้นหนึ่งๆ โดยวิธีจับเวลาศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว (Motion) ของคนงานเพื่อหาวิธีปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้คนงานเหนื่อยน้อยที่สุด วัสดุเดินทางสั้นที่สุดการแยกงานออกเป็นขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้คนงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

สมใจ ลักษณะ (2545 : 39) ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เป็นการปฏิบัติงานตามจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ รวดเร็ว สำเร็จเสร็จตามมาตรฐานกำหนด มีความถูกต้องตามขั้นตอน และได้รับความรู้และคำแนะนำจากหัวหน้างานอย่างยุติธรรมและต่อเนื่อง

### 2.2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (Performance) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในทางตรงข้าม หากผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้น มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 667) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547 : 10) นำคำกล่าวของเวบบอร์ (Weber) ซึ่งกล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติต้องมีทักษะ ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากร และเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัย ข้อบังคับของงานที่เห็นเด่นชัด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงประสิทธิภาพตามแนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลวแมน (Plowman) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์สูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ไซมอน (ลินเลิส สุขุม. 2543 : 19) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง สัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปเพื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด กับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ratio between input and output) ซึ่งหมายถึง ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์หรือระหว่างรายรับกับรายจ่ายโดยเห็นว่าในทางสังคมศาสตร์นั้น ไม่สามารถจะวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute efficiency) แต่อาจจะวัดได้ในประสิทธิภาพในเชิงเปรียบเทียบ (Relative efficiency) และไซมอน (Simon) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ พิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ได้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ทรรศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับ ผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการหรือองค์การรัฐก็จะบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจจะเขียนเป็นสมการไว้ดังนี้

สูตร	$E = (O - I) + S$
กำหนดให้	$E =$ Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน
	$O =$ Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา
	$I =$ Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรของทางการบริหาร ที่ใช้ไป
	$S =$ Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (2548 : 19-20) กล่าวถึงแนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington) ซึ่งกำหนดหลักการงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (reliable, dilate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (written standard – practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน  
สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

พรพรรณ ฐานนรินทร์ (2549: 26 – 27) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำให้มี  
ประสิทธิภาพตามแนวคิดของอิมเมอสัน (Emerson) 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการบินที่ไวเป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแข็งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

เสาวภาคย์ ติวาจา.( 2529 : 12; อ้างอิงจาก สินเลศ สุขุม. 2543 :19) ได้สรุปไว้ว่า  
ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะ  
ปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน นั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง  
เนื่องจากหน่วยในการจัดตั้งที่ลงทุนลงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยใน  
การวัดผลลัพธ์ คือ ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ซึ่งหมายถึงการ  
วัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

อภิรักษ์ จันตะนี (2547 : 86) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การ  
ปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและ  
ทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความ  
รวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตาม  
จุดมุ่งหมายของกิจกรรม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบและใช้เครื่องมือทำงานอย่างเหมาะสมตลอดจนความสามารถและความพยายามในการทำงานให้เกิดผลผลิตที่เสร็จสิ้นตรงตามเวลาวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะออกมาในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สมาร์ทเทค เทคโนโลยี จำกัด มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สมโภช จตุพร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิภาค ได้แก่ เพศ อายุและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในด้านบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเพียงพอของสวัสดิการและผลประโยชน์ต่างๆ และความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทั้ง 5 ด้าน ในทางบวก (โดยค่าอยู่ระหว่าง 0.197-0.470) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกค่า

มัทนพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต: กรณีศึกษา บริษัททวอลิตี้ สกิลส์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุ เพศ น้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่าภาระงาน และความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงานพบว่าพนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงาน และในด้านความพอใจ ในการทำงานพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูงประสิทธิภาพในการทำงานจะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจ ในการทำงานต่ำกว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็นต้น

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานให้มีความมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

วันวิสาข์ สมร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทคาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1 - 2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว 2. พนักงานมีความคิดเห็นด้วย ว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก 3. พนักงานที่ เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุนิสา สงบเจียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีสถานภาพโสดมีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์

ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาที่เห็นว่าเป็นจริงจากการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงที่แสดงออกด้านความรู้สึกรู้สึกของบุคคลต่อความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในการผลิตสินค้าหรือบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา โดยพิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้เพื่อให้กิจการหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้าตามนโยบายที่ว่าไว้ สมาร์ทแทรกฯ ยึดมั่นในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าโดยการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้จิตสำนึกที่ตระหนักถึงเรื่องคุณภาพของพนักงานทุกคนและเมื่อบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมส่งผลให้เกิดการได้รับการยอมรับนับถือ ความสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความมั่นคงในอาชีพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์แทรก เทคโนโลยี จำกัด โดยการใช้เครื่องมือKPI (Key Performance Indication) หรือดัชนีวัดความสามารถ เป็นเครื่องมือวัดที่สามารถบอกผลของการปรับปรุงเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยความเร็วในการปฏิบัติงานความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน