

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนิเด็คอิเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยศึกษาในหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัทนิเด็คอิเล็คทรอนิกส์

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

1.2 การจัดองค์กรของบริษัท

1.3 การบริหารคุณภาพของบริษัท

1.4 แนวทางการบริหารจัดการของบริษัท

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัทนิเด็คอิเล็คทรอนิกส์

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัทนิเด็คได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1979 โดย มร.ซิงโนบุ นางาโมริ โดยใช้ชื่อว่า บริษัทนิเด็คคอร์ปอเรชันเรซันเจแปน ตั้งอยู่ที่เมืองเกียวโต ประเทศญี่ปุ่น จากเดิมเป็นบริษัทขนาดเล็กๆ ในประเทศญี่ปุ่น ดำเนินการออกแบบและผลิตมอเตอร์ไฟฟ้ากระแสตรง ชนิดที่ไม่มีแปลงถ่านจำหน่ายให้กับบริษัทลูกค้าที่ผลิตและจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก ต่อมาได้มีการลงทุนเพิ่มและขยายตลาดเป็นบริษัทผู้ผลิตมอเตอร์ไฟฟ้ากระแสตรงชนิดที่ใช้กับฮาร์ดดิสก์ และชนิดที่ใช้กับพัดลมระบายความร้อนของหน่วยประมวลผลกลางของเครื่อง คอมพิวเตอร์ (คุณภาพประกอบ 5

ภาคผนวก) และเรียกชื่อว่า สปินเดิลมอเตอร์ (Spindle Motor) หลังจากนั้นก็ได้มีการขยายกิจการ โดยเปิดดำเนินงานสาขาต่างๆทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งประเทศไทยในประมาณปี ค.ศ.1992

บริษัทนิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีทั้งหมด 6 โรงงาน ตั้งอยู่ในสถานที่ต่างๆในเขตภาคกลางของประเทศไทย เปิดดำเนินการผลิตมอเตอร์ชนิดที่ใช้กับฮาร์ดดิสก์ของเครื่องคอมพิวเตอร์จำหน่ายให้กับลูกค้าทั่วโลก ภายใต้การสนับสนุนจาก คณะกรรมการสนับสนุนการลงทุนของประเทศไทย (บีโอไอ) โดยได้จัดแบ่งให้มีการดำเนินการผลิตชิ้นงานของแต่ละโรงงานตามลักษณะของลูกค้า ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

โรงงานบางกะดี (Bangkadi Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 191 หมู่ 5 ถนนติวานนท์ ตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการผลิตสปินเดิลมอเตอร์ ขนาด 2.5 นิ้ว และ 1.8 นิ้ว ให้กับลูกค้า Hitachi

โรงงานนิเด็คไฮเทคมอเตอร์ไทยแลนด์ (NHMT Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 152/11-13 หมู่ 3 ถนนชัยบุรี-ลำลูกกา ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการผลิตสปินเดิลมอเตอร์ ขนาด 2.5 นิ้ว และ 3.5 นิ้ว ให้กับลูกค้า Seagate

โรงงานรังสิต (Rangsit Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 199/12 หมู่ 3 ถนนชัยบุรี-ลำลูกกา ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ดำเนินการผลิตสปินเดิลมอเตอร์ ขนาด 3.5 นิ้ว ให้กับลูกค้า Western Digital และเป็นศูนย์การประชุมสำหรับผู้บริหาร และสถานที่รับรองแขกสำคัญของบริษัท

โรงงานโรจนะ (Rojana Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 44 หมู่ 9 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ถนนโรจนะ ตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการผลิตสปินเดิลมอเตอร์ ขนาด 2.5 นิ้ว และ 3.5 นิ้ว ให้กับลูกค้า เวสเทิร์น ดิจิตอลส์ (Western Digital), ฟุจิตส์ (Fujitsu) และฮิตาชิ (Hitachi)

โรงงานนิเด็คพีซีซัน ไทยแลนด์ (NPT Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 118 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการผลิตชิ้นส่วนบางอย่างของสปินเดิลมอเตอร์ทุกขนาด ให้กับลูกค้าคือบริษัทนิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ ประเทศไทย ทั้งหมด

โรงงานอยุธยา (Ayutthaya Factory) มีสถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 118 หมู่ 5 ถนนพหลโยธิน ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการผลิตสปินเดิลมอเตอร์ ขนาด 3.5 นิ้ว ให้กับลูกค้า ซีเกต (Seagate)

บริษัทนิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ เป็นหนึ่งในสาขาของกลุ่มบริษัทนิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดดำเนินการ เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2538 โดยมี สถานที่ตั้งเลขที่ 44 หมู่ 9 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรี

อยุธยา มีพื้นที่ทั้งหมด 56,000 ตารางเมตร (คุณภาพประกอบ 3 ภาคผนวก) ดำเนินการผลิตสปีนเดิ้ลมอเตอร์ขนาด 2.5 นิ้ว และ 3.5 นิ้ว ทั้งชนิดที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้วและแบบตั้งโต๊ะ (คุณภาพประกอบ 4 ภาคผนวก) ให้กับลูกค้า โดยแบ่งการผลิตของแต่ละโรงงานตามลักษณะผลิตภัณฑ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ดูแผนผังภาพประกอบ 4 ภาคผนวก)

โรงงานที่ 1 ผลิตชิ้นงานให้กับลูกค้า เวสเทิร์น ดิจิตอลส์

โรงงานที่ 2 ผลิตชิ้นงานให้กับลูกค้า เวสเทิร์น ดิจิตอลส์ และสายงานประกอบย่อย

โรงงานที่ 3 ผลิตชิ้นงานให้กับลูกค้า ฟูจิตลี และฮิตาชิ

โรงงานที่ 4 ผลิตชิ้นงานให้กับลูกค้า ฮิตาชิ, และสายงานประกอบย่อย

โรงงานที่ 5 ผลิตชิ้นงานให้กับลูกค้า ฟูจิตลี

1.2 การจัดองค์กรของบริษัท

บริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ได้มีการจัดแบ่งองค์กรออกเป็น 3 ระดับใหญ่ๆ (คุณภาพประกอบ 6 ภาคผนวก) คือ ระดับฝ่าย (Division), ระดับแผนก (Department) และระดับส่วนงานย่อย (Section) มีฝ่ายบริหารทั้งสิ้น 68 คน และพนักงานทั้งหมดจำนวน 6,450 คน (บริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) โดยแต่ละส่วนงานมีส่วนประกอบและหน้าที่รับผิดชอบโดยสังเขปดังนี้

1. ฝ่ายผลิต-1 (MFG-1 : Manufacturing Division -1) มีหน้าที่หลักในการผลิตงานตามแผน ที่ได้รับจากฝ่ายควบคุมการผลิต (PCD) ซึ่งในฝ่ายผลิต-1 ได้แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานดังนี้

แผนกพีดีเอฟ (PD-F) รับผิดชอบการผลิตงานสำหรับลูกค้าฟูจิตลี ซึ่งอยู่ในพื้นที่โรงงาน 3 ชั้น 1 และโรงงาน 5

แผนกพีดีเอช (PD-H) รับผิดชอบการผลิตงานสำหรับลูกค้าฮิตาชิ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ โรงงาน 3 และโรงงาน 4 ชั้น 2

แผนกพีดีดับเบิลยู (PD-W) รับผิดชอบการผลิตงานสำหรับลูกค้าเวสเทิร์น ดิจิตอลส์ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ โรงงาน 1 ชั้น 1-2 และโรงงาน 2 ชั้น 2

แผนกพีดีอี-1 (PDE-1) รับผิดชอบดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องจักรทุกพื้นที่ของฝ่ายผลิต-1

แผนกฝึกอบรม (Training) รับผิดชอบการอบรมและสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ตลอดทั้งทดสอบซ้ำกับพนักงานเก่า

แผนกไออี (IE) รับผิดชอบกำหนดมาตรฐานของเวลาในการผลิตงานและวางแผนการผลิต

แผนกไอพีคิวเอ (IPQA) รับผิดชอบการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิตของฝ่ายผลิต

2. ฝ่ายผลิต-2 (MFG-2 : Manufacturing Division -2) มีหน้าที่หลักในการผลิตงานตามแผนที่ได้รับจากฝ่ายควบคุมการผลิต ซึ่งในฝ่ายผลิต-2 ได้แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ เพื่อความชัดเจนในการปฏิบัติงานดังนี้

แผนกพีดีอียู (PD-EU) รับผิดชอบการผลิตงานอีซีเอ็ม (ECM) และเอ็มบีโค้ดดิ้งแมชชีนนิ่ง (MB-coating machining)

แผนกพีดีเอสเอ (PD-SA) รับผิดชอบการผลิตสำหรับงานประกอบย่อย (Sub assembly)

แผนกพีดีบีเอ็ม (PD-BM) รับผิดชอบการผลิตงานเบสแมชชีนนิ่ง (Base Machining)

แผนกพีดีอี-2 (PDE-2) รับผิดชอบดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องจักร ทุกพื้นที่ของฝ่ายผลิต-2

แผนกฝึกอบรม (Training) รับผิดชอบการอบรมและสอนงานให้กับพนักงานใหม่ ตลอดทั้งทดสอบซ้ำกับพนักงานเก่า

แผนกไออี (IE) รับผิดชอบกำหนดมาตรฐานของเวลาในการผลิตงานและวางแผนการผลิต

3. ฝ่ายวิศวกรรม (ENG : Engineering Division) มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการผลิตในด้านวิศวกรรม ซึ่งได้ส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกพีซีอี (PCE) รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานและองค์ประกอบที่จำเป็นในกระบวนการผลิตทั้งหมด โดยแบ่งงานออกไปตามส่วนของการแต่ละลูกค้า

แผนกพัฒนาเครื่องจักร (M/C Improvement) รับผิดชอบทางด้านการปรับปรุงพัฒนาเครื่องจักร กำหนดมาตรฐานของสายการผลิตสำหรับผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่

แผนกเอฟอีเอ็ม (FEM) รับชอบในการสนับสนุนด้านสาธารณูปโภค (Facility) ทั้งหมด

4. ฝ่ายพัฒนาระบบงาน (Kaizen Office) มีหน้าที่ฝึกอบรมด้านการพัฒนาระบบงานด้วยเทคนิคของ Kaizen

5. ฝ่ายประกันคุณภาพ (QAD : Quality Assurance Division) มีหน้าที่หลักในการกำหนดมาตรฐานและการตรวจสอบคุณภาพทั้งระบบการผลิต ซึ่งได้แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกคิวอีดี (QED) รับผิดชอบควบคุมคุณภาพของงานที่ได้รับการร้องขอพิเศษจากลูกค้า มีการแบ่งส่วนรับผิดชอบตามแต่ละลูกค้า

แผนกไอคิวดี (IQD) รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบขาเข้า และควบคุมแผนกสอบเทียบเครื่องมือวัด

แผนกโอคิวดี (OQD) รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขาออก และตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องตรวจ สอบงานในสายการผลิต

แผนกแอลซีดี (LCD) รับผิดชอบในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทางด้านเคมี และฝุ่นละออง

แผนกโออาร์ที (ORT) รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ ในด้านทดสอบอายุ และ ลักษณะการใช้งาน

แผนกดีเอส (DAS) รับผิดชอบควบคุมการบันทึกข้อมูลของผลิตภัณฑ์

6. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (HRD : Human Resource Division) มีหน้าที่หลักในการดูแล และ ควบคุมในด้านระเบียบการเป็นพนักงานของบริษัท และด้านต่างๆ ตามกฎหมาย ซึ่งได้แบ่งส่วนงาน ออกเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกจีเอ (GA) รับผิดชอบดูแลสวัสดิการด้านต่างๆ ของพนักงาน

แผนกไอทีเอส (ITS) รับผิดชอบดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนกเอสทีเอส (STS) รับผิดชอบดูแลด้านความปลอดภัย (Safety)

แผนกสามคิวหกเอส (3Q6S) รับผิดชอบตรวจสอบ และให้ความรู้ด้านคุณภาพของ คนงาน บริษัท และ 6 ส.

7. ฝ่ายบัญชี (ACC : Accounting Division) มีหน้าที่หลักในการควบคุมทางด้านบัญชีของ บริษัท ซึ่งได้แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกเอ็มเอฟเอ (MFA) รับผิดชอบควบคุมทางด้านบัญชีของส่วนงานฝ่ายผลิต-1 และ 2

แผนกเอฟเอ็นเอ (FNA) รับผิดชอบควบคุมทางการเงินของบริษัท

8. ฝ่ายควบคุมดูแลระบบโซ่อุปทาน (LGT : Logistics Division) มีหน้าที่หลักในการควบคุม ทางด้านการบริหารจัดการนำเข้า ส่งออก ผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการจัดเก็บทั้งหมด

9. ฝ่ายควบคุมการผลิต (PCD : Production Control Division) มีหน้าที่หลักในการวางแผน และควบคุมการผลิตทั้งหมดของบริษัท ซึ่งได้แบ่งส่วนงานออกเป็นแผนกต่างๆ ดังนี้

แผนกวางแผน1 (PLN1) รับผิดชอบวางแผนการผลิตในส่วนงานที่ 1

แผนกวางแผน1 (PLN1) รับผิดชอบวางแผนการผลิตในส่วนงานที่ 2

แผนกซีซีเอส (CCS) รับผิดชอบวางแผนควบคุมการผลิตในส่วนงานของผู้รับจ้างช่วง

แผนกดีเอ็ม (DM) รับผิดชอบวางแผนและควบคุมการการใช้วัตถุดิบทางตรงและทางอ้อม

แผนกเอฟเอ (FA Cont) รับผิดชอบควบคุมการผลิตงานตัวอย่าง

10. ฝ่ายควบคุมคุณภาพทางวิศวกรรม (SQE : Supplier Quality Engineering Division) มี หน้าที่หลักในการควบคุมคุณภาพ ของวัตถุดิบที่จะนำเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต

11. ฝ่ายควบคุมดูแลเอกสารของระบบศุลกากร (BOI : Board OF Investment Division)

12. ฝ่ายสนับสนุนด้านวิศวกรรม (PDE : Production Engineering Division) มีหน้าที่หลัก ในการควบคุมเครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์การวัดทุกอย่าง

1.3 การบริหารคุณภาพของบริษัท

คณะผู้บริหารบริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แสดงพันธะสัญญาในการวางนโยบายคุณภาพของการผลิตมอเตอร์ ด้วยการบรรลุเป้าหมายในระบบบริหารงานคุณภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 ด้วยความมุ่งมั่นในการบริหารที่ประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยได้มอบนโยบายและคำขวัญผ่านทางกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทดังนี้

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมายด้านคุณภาพ โดยคณะผู้บริหารบริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและเป้าหมาย ซึ่งวัดผลได้ เพื่อนำไปปฏิบัติในทุกส่วน ทุกระดับขององค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและเป้าหมายได้สอดคล้องต่อนโยบายคุณภาพของบริษัท และแสดงพันธะสัญญาในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคงแสดงความมั่นใจว่า วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและเป้าหมายได้กำหนดขึ้นจากทุกประเด็นที่สำคัญ สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ และการบริการ

2. นโยบายคุณภาพบริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด คือ “ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในคุณภาพ, ต้นทุน, และการจัดส่ง ให้บรรลุผลความพึงพอใจของลูกค้า”

3. คำขวัญของนโยบายคุณภาพ คือ “ของเสียเป็นศูนย์ เพิ่มพูนกำไร ใส่ใจลูกค้า”

4. นโยบายคุณภาพของกลุ่มบริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ พึงระลึกอยู่เสมอว่าจุดมุ่งหมายของเรา คือ การให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด ส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงที่สุด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

จัดทำ และรักษาไว้ซึ่งนโยบายที่ว่า “คุณภาพ คือ เป้าหมายอันดับหนึ่ง” และทำให้ดีที่สุดในการผลิตสินค้า ที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของลูกค้าทั่วโลก

5. นโยบายสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ได้แก่

ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อกำหนดอื่นๆ ที่ได้ทำข้อตกลงไว้อย่างเคร่งครัด พัฒนากระบวนการผลิต และดำเนินงานของทุกกิจกรรม เพื่อประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดปริมาณของเสีย และลดปัญหามลพิษ ปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างรู้ค่า รวมถึงการให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจัง อนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า และทรัพยากรน้ำภายในองค์กร ส่งเสริมให้มีการนำปัจจัยต่างๆ กลับมาใช้ใหม่ มุ่งมั่นในการป้องกันและปรับปรุงคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่เข้าใจไปปฏิบัติ โดยทั่วไปในองค์กร และพร้อมที่จะเผยแพร่ต่อสาธารณชน

6. นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานทุกคน คือ หัวใจของบริษัท และเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง บริษัทจะทำทุกวิถีทาง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งสุขภาพอนามัยของพนักงานทุกคน เป้าหมายของเรา คือ การไม่มีอุบัติเหตุจากการทำงาน และลดความเสี่ยงต่างๆที่จะเกิดขึ้น บริษัท จึงได้กำหนด นโยบายเพื่อให้ทุกฝ่ายดำเนินการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดการความเสี่ยง ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องและตลอดไป ดังต่อไปนี้

พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานเป็นอันดับหนึ่ง

(All employees must work with concept of safety first)

สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัย และการจัดการความเสี่ยง เพื่อ การป้องกันและขจัดอุบัติเหตุทุกประเภท ที่จะเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน และ ทรัพย์สินของบริษัท (To support and promote the safety activities and risk management in order to prevent and eliminate all accidents which danger are to employee's health and company properties)

ส่งเสริมให้พนักงานรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในพื้นที่ปฏิบัติงาน ของตนเอง และตระหนักในเรื่องสามคิ้วหกเอส (Take good care of the subordinates in using equipments and working method to promote 3Q6S awareness as well as to keep cleanliness and tidiness in working area)

ให้มีการจัดการตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน เพื่อดูแลในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน สามคิ้วหกเอส และการจัดการความเสี่ยง ตามนโยบายของกลุ่มบริษัทนี้เด็ค (To nominate the safety committee to handle the safety, bio-healthy, working environment 3Q6S and risk management this follows NET policy first)

ส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัย, 3Q6S และการจัดการความเสี่ยง (To promote the safety activities, 3Q6S and risk management implementation)

7. วัฒนธรรมองค์กรของบริษัทนี้เด็คอิเล็กทรอนิกส์

การพัฒนาคุณภาพของพนักงานก็เป็นอีกหนึ่งในเป้าหมายของของบริษัท โดยพยายาม สร้างธรรมเนียมปฏิบัติต่างๆ ให้เกิดความเคยชิน และรักษาแนวทางวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท มีความมานะแรงกล้า กระตือรือร้นชวนขวย มีความแม่นยำ เฉลียวฉลาด ขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลงได้

8. แนวทางการปฏิบัติงาน

บริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ มีแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน ดังนี้

คุณภาพ รักษาระดับการทำงานให้ถูกต้องสม่ำเสมอ ตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงขั้นตอนสุดท้าย
 ความสะอาด หมั่นตรวจสอบดูแลบริเวณพื้นที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ของตนเองและส่วนรวม ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

ความระมัดระวังตั้งใจทำงาน ไม่ปฏิบัติงานในขณะที่ยังไม่รู้และไม่เข้าใจถึงวิธีการทำงาน และขั้นตอนที่ถูกต้อง ขยันและอดทน มาทำงานด้วยความสม่ำเสมอ

ความร่วมมือ มีส่วนช่วยในการทำงาน กิจกรรมทั้งในหน้าที่ของตนเองและบริษัทฯ ด้วยความเต็มใจ มีมนุษยสัมพันธ์ ต้องมีสุขภาพจิตดี ใฝ่หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส อหยาศัยไมตรีดี

การตรงต่อเวลา มาทำงานให้ตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสาย

1.4 แนวทางการบริหารจัดการของบริษัท

การดำเนินงานของบริษัททีเคอีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ เป็นไปตามผังกระบวนการ (คุณภาพประกอบ 7 ภาคผนวก) โดยแบ่งการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของแผนก ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีระเบียบปฏิบัติงานแยกออกไปตามรายละเอียดของงาน และเชื่อมโยงถึงกันระหว่างแผนกเพื่อให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานพออธิบายสังเขปดังนี้

1. ฝ่ายควบคุมการผลิต (PCD) จะทำหน้าที่ในการรับความต้องการและรับคำสั่งซื้อของลูกค้า โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ PC-P-R006 จากนั้นจะนำมาวางแผนการผลิต โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ PC-P-R001 แล้วเริ่มกระบวนการผลิตด้วยการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการสั่งซื้อวัตถุดิบเล่มที่ PC-P-R002 การควบคุมต้นทุนการผลิต PC-P-R003 การประเมินผู้รับจ้างช่วง PC-P-R009 การตรวจสอบบริษัทผู้ผลิต QA-P-R009 และการเปลี่ยนแปลงทางปัจจัยของผู้ผลิต QA-P-R012 หลังจากวัตถุดิบถูกส่งเข้ามาแล้วก็จะปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ PC-P-R004 ว่าด้วยเรื่องการรับวัตถุดิบ โดยต้องส่งไปตรวจสอบที่แผนก QA ก่อน หลังจากนั้นจะนำมาจัดเก็บและควบคุมจ่าย โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการจัดเก็บวัตถุดิบและการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้าเล่มที่ PC-P-R005 ก่อนส่งไปยังแผนกผลิตต่อไป

2. แผนกแผนกพีซีอี (Process Engineer) ทำหน้าที่ในการผลิตสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ PCE-P-R001 และวางแผนกระบวนการผลิต ทำการทดลองผลิต และส่งมอบตัวอย่างงานที่ผลิตแล้วผ่านแผนก PC เพื่อส่งให้ลูกค้าต่อไป ส่วนเอกสารกระบวนการ

ผลิตที่จัดทำแล้วจะถูกส่งให้แผนกฝึกอบรม เพื่อนำไปใช้ประกอบการฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ต่อไป

3. ฝ่ายผลิต (PD : Production) จะทำหน้าที่ในการผลิตชิ้นงานที่ผ่านการทดลองผลิตแล้วตามคำสั่งผลิตของฝ่ายควบคุมการผลิต โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการผลิต เล่มที่ PD-P-R001 และ PD-P-R005 การตรวจสอบระหว่างการผลิตเล่มที่ PD-P-R002 สถานะการตรวจและการทดสอบเล่มที่ PD-P-R007 การตรวจสอบชิ้นตอนสุดท้าย เล่มที่ PD-P-R003 การควบคุมวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เล่มที่ PD-P-R004 การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเล่มที่ AE-P-R001 และการบรรจุเล่มที่ PD-P-R006 ซึ่งมีแผนกอื่นคอยสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในทุกด้าน

4. ฝ่ายสนับสนุนด้านวิศวกรรม (PDE : Production Engineer) ทำหน้าที่ในการสนับสนุนฝ่ายผลิต ในด้านเครื่องจักรโดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน เล่มที่ PDE-P-R001 การซ่อมบำรุงโดยเฉียบพลันเล่มที่ PDE-P-R001 การควบคุมสถานะแวดล้อม เล่มที่ PDE-P-R003 การดูแลควบคุมทรัพย์สินเล่มที่ PDE-P-R004 และจัดซื้อเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต EEP-P-R001

5. ฝ่ายประกันคุณภาพ (QAD) ทำหน้าที่ในการตรวจสอบและรับประกันผลิตภัณฑ์ทั่วทั้งขั้นตอนของระบบการผลิต ตั้งแต่การตรวจสอบวัตถุดิบรับเข้าโดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ QA-P-R001 การตรวจและทดสอบระหว่างกระบวนการผลิตโดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ QA-P-R004 การตรวจและการทดสอบในขั้นตอนสุดท้ายโดยแผนก QA โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ QA-P-R006 การควบคุมกระบวนการผลิต โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเล่มที่ QA-P-R007

6. แผนกฝึกอบรม (Training) ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ และบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด

7. แผนกทดสอบผลิตภัณฑ์ (LAB/CAL) ทำหน้าที่ในการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับสารเคมี และสิ่งปนเปื้อน โดยปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยห้องปฏิบัติการทดลอง เล่มที่ QA-P-R002 และการควบคุมสารต้องห้ามระเบียบปฏิบัติ เล่มที่ QES-P-R010

การปรับปรุงฝั่งกระบวนการธุรกิจในแต่ละครั้ง จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นหลัก ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงสภาพการปฏิบัติงานภายในของแต่ละแผนก จุดมุ่งหมายของการปรับปรุงฝั่งกระบวนการธุรกิจคือ ให้เป็นไปเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

8. บัญญัติ 7 ประการสำหรับพนักงาน

บริษัทนิเค็ค คอร์ปอเรชั่น ได้มีการวางรูปแบบการทำงานและการใช้ชีวิตในบริษัท ภายใต้ภายิตที่ทุกคนควรตระหนักและถือปฏิบัติ (Corporate motto) โดยใช้ชื่อว่า บัญญัติ 7 ประการ (Seven Notes for our employees) สำหรับพนักงาน ดังนี้

โปรดระลึกอยู่เสมอและจริงจังในงานที่ทำว่า “มีตรงไหนอีกบ้างที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไข” (Ask yourself always and seriously in tackling any kinds of job “Is there any Room for improvement?”)

หมั่นพิจารณาถึงสถานการณ์ของผู้อื่น เสมือนหนึ่งสถานการณ์นั้นเป็นของตนเอง (Please always ponder upon other people’s situation at the same time as you do on your own)

จงอย่าลืม และมีความรับผิดชอบต่อทุกสิ่งทุกอย่าง แม้การกล่าวด้วยวาจา (Never forget you are responsible for all of you verbal commitments)

จงปฏิบัติด้วยตนเองให้ได้เสียก่อนบอกกล่าวต่อผู้อื่น (Do first go into and show to others what you are going to say)

จงร่วมทุกข์ร่วมสุขกันในหมู่พนักงาน เพื่อความสำเร็จและประโยชน์สุขร่วมกัน (Share your pleasure as well as pain with all other employees towards the attainment of mutual goal)

จงรายงานผู้บังคับบัญชาด้วยความยินยอมพร้อมใจในทุกเรื่องราว โดยมีจำกัดว่าเรื่องนั้นจะดีหรือเลวร้ายอย่างไร (Do volunteer to report all matters, good or bad, to the seniors)

จงตระหนักอยู่เสมอในเรื่องต้นทุนและกำไร (Be always conscious of cost and profit)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับคำว่า ทศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอ ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ ส่วนทศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัย และพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจ ดังนี้

พจนานุกรมทางการศึกษา (สิริพร บุญนันท์. 2539 : 6) สรุปว่าความคิดเห็นหมายถึงการ แสดงออกด้านความรู้สึกรักของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม

ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

จอห์น ดับเบิลยู เบสท์ (John W. Best) (สิริพร บุญนันท์, 2539 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้ การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมไปถึงการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

จากแนวความคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นความเข้าใจในส่วนบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ไม่มีความผิดหรือถูก เป็นการพิจารณาตามความจริงจากการใช้ปัญญาและแปลความหมายที่เกิดจากข้อเท็จจริงตามความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) การปฏิบัติงานนั้นโดยทั่วไปมักหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็คือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และในทางกลับกันหากมีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็คือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งได้มีการให้คำนิยามที่เป็นความหมายของประสิทธิภาพ โดยนักวิชาการชาวต่างประเทศ และนักวิชาการของไทยดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 510) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

สมพงษ์ เกษมสิน(พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์, 2546 : 13) ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Twelve Principle of Efficiency” จัดพิมพ์เมื่อ ค.ศ.1913 ซึ่งได้รับการกล่าวขวัญและยกย่องกันมาก มีสาระสำคัญ 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน
3. คำแนะนำปรึกษาต้องมีความสมบูรณ์และถูกต้องชัดเจน
4. มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องมีความเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วทันปล้น มีสมรรถภาพและมีการลง
หลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานสำเร็จทันเวลา

9. ผลของงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. 2544 : 10) กล่าวว่า คำว่าประสิทธิภาพ (effectiveness) หมายถึงการวัดผล การทำงานขององค์การนั้นว่าทำงานได้ปริมาณงานมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์การโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวม เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงานและงบประมาณน้อย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. 2544 : 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์การ งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์การก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์การของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

ทิพาวิดี เมฆสวรรค์ (อรรถวุฒิ ตัญญาวิท. 2544 : 87) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพมีความหมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้ตามมาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่ประทับใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. 2544 : 87) ได้กล่าวถึงความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงาน พยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของคนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมาก น้อยเพียงใด

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. 2544 : 86) ได้ให้ความหมาย ของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจาก การปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดย พิจารณาจาก

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

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plowman) (อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. 2544 : 86) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการ บริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบไว้ว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และใน ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of effectiveness) และ ความสามารถในการผลิต (Competence and capability) การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการและ เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) วิธีการ (Method) และเวลา (Time) ในการผลิต

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (Herbert A. Simon) (อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์. 2544 : 86) ได้ให้ ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่า งานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าในการบริหารราชการและองค์กรของ ภาครัฐ ก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{องค์การเอกชน} : E = (O-I)$$

$$\text{องค์การราชการ} : E = (O-I) + S$$

$$E = \text{ประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency)}$$

- O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)
 I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)
 S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

แคทส์ และคาน (Katz and Kahn) (ภูมิเบสร์ ทองคำสุก. 2551 : 18) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ อาจทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2552 : Online) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การใช้ ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพ จึงพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การ ดำเนินการใดๆ โดยมีสิ่งมุ่งหวังคือผลสำเร็จ หรือการ ได้ซึ่งคุณภาพและปริมาณที่จะต้องออกมามี โดย การดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัด ได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการคือ มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต มิติของ กระบวนการบริหาร และมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการ วิจัยในครั้งนี้ คือ ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ โดยรวมความให้หมายถึง ทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก ทำงานถูกต้องได้ตามมาตรฐาน มีการรักษาระเบียบวินัยในการ ทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน องค์กร โดยรวมมีความรักสมัครสมานสามัคคี มี สันติภาพและความสุข

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรธรรมราช ทรัพย์ะประภา (2534 : 25-26) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ หรือตัวแปรที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่ง ลักษณะ เหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของ ตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปซึ่ง ตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่างๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจ และแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้ บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไขของสถานการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ วิธีการทำงาน รูปแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2 ตัวแปรทางองค์การและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุดและมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์การและสังคมมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะขององค์การ ชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

ชงชัย สันติวงษ์ (2540 : 196) กล่าวว่าในการบริหารทีมงานให้มีประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใดจะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานอยู่ด้วยกันคือ

1. ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบ ว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถหรือไม่ ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงาน และรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย ทักษะและความรู้นี้จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงาน

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้วมีประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

สุนันทา เลานันทน์ (2541 : 42) ได้อธิบายว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมจะมีลักษณะพอสรุปได้ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มเป็นอย่างดี
2. สมาชิกมีความเข้าใจในลักษณะของทีมและบทบาทของทีมที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ
3. สมาชิกทุกคนมีการสื่อสารถึงกันและกัน โดยสะดวกและคล่องตัว
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

5. สมาชิกแต่ละคนต่างเข้าใจกระบวนการทำงานกลุ่ม เข้าใจพฤติกรรมและพลวัตกลุ่มที่ช่วยให้กลุ่มทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด

6. ทีมมีแนวทางการทำงานและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระดับกลุ่มและระหว่างกลุ่ม

7. ทีมสามารถใช้ความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์มากกว่าที่จะเป็นการทำลาย

8. สมาชิกให้ความร่วมมือ มีการประสานงานอย่างดีระหว่างสมาชิกในกลุ่ม และลดการแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งจะนำไปสู่ความเสียหายของกลุ่มและองค์การ

9. ทีมมีการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพของทีม โดยประสานกับทีมอื่น

10. สมาชิกทุกคนมีความเคารพ ในหน้าที่ของแต่ละคน มีการกำหนดหน้าที่ ให้แก่กันและกันและสนับสนุนกันและกัน

เฮอริชเบิร์ต (Herzberg, 1968 : 28) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานประกอบด้วยลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ความรู้และเข้าใจในงานที่ทำ ความพยายามในการทำงาน แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้าง ระบบการทำงาน ค่านิยม ความปลอดภัย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน และด้านจิตใจ องค์กรประกอบเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 21-24) กล่าวว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของเรา มีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน

ลักษณะนิสัย หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทักษะ ค่านิยมความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่นๆ ที่ปรากฏให้เห็น

2. ความสามารถและเขาวนัปัญหา

ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเขาวนัปัญหานั้น หมายถึงแนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความสามารถที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคน ซึ่งคนเราแต่ละคน ล้วนแต่มีความสามารถและเขาวนัปัญหาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เขาวนัปัญหาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือกลไกความนึกคิด และความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

3. ทักษะและค่านิยม

ทักษะ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกรูปแบบในการปฏิบัติงานของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยมหมายถึง ทักษะที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของ ความคิดตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

4. การจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง ทักษะที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่ง ที่มีอยู่ในจิตใจของคนเราซึ่งมีแรงผลักดันและทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้นๆ อิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละ

บุคคล จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทักษะคิด แรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก นับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคล และมีผลกระทบเกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ด้วย

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 14-15) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์อาจแยกได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล

1.1 อิทธิพลทางสรีระวิทยา ซึ่งก็คือความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่น ความง่วง จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมนอนหลับ หรือ ความหิวทำให้เราอยากรับประทานอาหาร

1.2 อิทธิพลทางบุคลิกภาพ ซึ่งก็คือลักษณะของแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้ประเมินถึง บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้ เช่น ความขยัน ความใจเย็น ความชอบสังคม เป็นต้น

1.3 อิทธิพลทางสังคม คือบทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคม ที่ทำให้แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติตามซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งหน้าที่ ที่แต่ละบุคคลกระทำอยู่

1.4 อิทธิพลทางวัฒนธรรม เนื่องจากในแต่ละสังคมจะมีแบบแผนในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ประสพการณ์ของบุคคลก็จะแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

2.1 การส่งเสริมหรือขัดขวางจากสภาพแวดล้อม เช่น การที่บุคคลหนึ่งตัดสินใจเดินเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งน้อยๆ แต่อีกคนหนึ่งอาจชอบเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งอยู่มากๆ

2.2 คุณสมบัติของสภาพแวดล้อมหมายถึง สิ่งที่ปรากฏอยู่ให้รับรู้ในลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งการตอบสนองของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับการแปรความหมายของสิ่งต่างๆ เหล่านี้รวมถึงบุคลิกภาพและพัฒนาการทางสังคมที่บุคคลนั้นๆ มีอยู่

2.3 ตำแหน่งที่ตั้งของสภาพแวดล้อม เช่น บุคคลที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยคนบ้านไกลจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อย้ายที่อยู่อาศัยมาอยู่ใกล้ที่ทำงานก็จะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

สุนันทา เลานันท์ (2546 : 7-21) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป มีพื้นฐานดังต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนีเนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถสู้งานหนักได้ทั้งกายและจิตใจ ซึ่งเป็นธรรมชาติที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

1.2 บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงานเขาจะเลือกทำงานที่ท้าทายมีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขาซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่ายๆสบาย ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมาก

1.3 บุคคลชอบลักษณะการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงานเขาก็จะทำงานได้ดีเมื่ออยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม และบางคนชอบควบคุมแบบใกล้ชิดขณะที่บางคนชอบควบคุมแบบกว้างๆ

1.4 บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเงียบขรึม ชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่เข้าสังคมซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละบุคคล จึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูงเนื่องจากมีแรงจูงใจในเรื่องผลงานโดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงิน หรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุขสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่าสิ่งที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานมีอีก ดังนี้

2.1 การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำโดยงานท้าทายนั้นอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

2.2 เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กรหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

2.3 การให้การยกย่อง บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

2.4 การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่างๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

2.6 การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการอบรมดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

2.8 การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน

2.9 การให้โอกาสแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพึงพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจในสมัยก่อนเชื่อว่าความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงานซึ่งนำมาถึงความพึงพอใจ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

3.1 การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมเป็นธรรมชาติ สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและ โอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

4. ขวัญกำลังใจ มีความเชื่อว่า เงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงานคือ ถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้นแต่กรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะกล่าวกันว่าเสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เซเลอนิก และคณะ (Zaleznik et al.) (อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547 : 22) ได้กล่าวไว้ว่าในการที่จะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและ

ภายนอก ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการภายนอกนี้ ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
6. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
7. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียเป็น

หลักฐาน

8. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. งานสำเร็จทันเวลา
10. ผลของงานได้มาตรฐาน
11. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
12. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
13. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน มี 2 ประการ ประการแรกคือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ลักษณะนิสัย ทำทางของพนักงาน ความสามารถ และเขาวินปัญญา ทักษะคิดและคำนิยม และการจงใจ ประการที่สองคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกอื่นๆ

2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and choices)
3. การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงาน ที่จะทำให้สำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์การ (Organization design)

7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์กร (Size and complexity)

8. วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture)

9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ชาเลื่อง พุฒพรหม (2545 : 25) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ 7'S McKinsey ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็ง ภายใน องค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างและขนาดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ซาไลน์นิกและคณะ (Zaleznik et al.) (พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์. 2546 : 12) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง ภายนอกและภายใน (External and needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่าง

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮิวเซอร์ (Becker & Nuhauser. 1975 : 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organizational efficiency) โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของ องค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และ

ผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกในรูปสมมุติฐาน ต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

3. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการดำเนินงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานใดๆ จะขึ้นอยู่กับการจัดองค์กรของหน่วยงานนั้น รวมถึงกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น 7'S McKinsey เป็นต้น นอกจากนั้นยังขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองทั้งภายในและภายนอกของผู้ปฏิบัติงานนั้น

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตามศัพท์ภาษาไทยแล้ว "ขวัญและกำลังใจ" แยกได้ 2 คำคือ "ขวัญ" และ "กำลังใจ" ซึ่งมีความหมายดังนี้

ขวัญ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีความแน่นอน นิยามกันว่ามิใช่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา เชื่อกันว่าถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญแล้ว ขวัญออกจากร่างไปเสียซึ่งเรียกว่าขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น

กำลังใจ หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและกระตือรือร้น พร้อมจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ สภาพทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัวเขา และจะมีปฏิริยาโต้กลับ คือพฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลงานของบุคคลนั้น

เสนาะ ดิยาวี (จิราพร เมฆโต, 2544 : 3-5) กล่าวว่า ขวัญเป็นลักษณะอย่างหนึ่งของจิตใจซึ่ง เกิดจากภายในบุคคลหรือกลุ่มคน แต่มีอิทธิพลภายนอกบังคับ กล่าวคือ เป็นสภาพทางจิตใจซึ่งเป็นสิ่งกำหนดกำลังใจในการทำงาน อันมีผลต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และของบุคคล เป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน แสดงออกในทางอารมณ์ของคน อันก่อให้เกิดกำลังใจ ที่จะให้ความ

ร่วมมือและมีผลต่อการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่าย ระเบียบวินัย ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม และผลสำเร็จของงาน

อมร รักษาสัตย์ และ โสรัง สุจริตกุล (อรุณศรี หงส์ภักดี. 2545 : 29-31) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับขวัญไว้ว่า หมายถึงสภาวะที่ทุกคนในกลุ่มทราบถึงวัตถุประสงค์แห่งการทำงานของกลุ่มหรือวัตถุประสงค์ของแต่ละคนที่มาทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จและพยายามร่วมมือพยายามต่อสู้กับอุปสรรคที่มาขัดขวางอย่างสุดความสามารถและพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายที่วางไว้

ดाल์ โยเดอร์ (Dale Yoder) (อรุณศรี หงส์ภักดี. 2545 : 29-31) ได้ให้ความหมายของคำว่าขวัญ ที่เกี่ยวกับการทำงานว่าหมายถึงองค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึก ที่มีต่องานนั้นๆ

เฟลิซ เอ ในโกร (Felix A. Nigro) (อรุณศรี หงษ์ภักดี. 2545 : 29-31) ให้คำจำกัดความว่าขวัญ เป็นความรู้สึก ท่าที หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อเพื่อให้ได้ มาซึ่งผลงานร่วมกัน

จากแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือสภาวะทางจิตใจที่ทำให้เกิดพลัง แรงจูงใจ ความตั้งใจ ความร่วมแรงร่วมใจ ความพร้อมทางจิตใจในการเผชิญกับปัญหา ความกระตือรือร้น หรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานหรือกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งได้รับสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ภายในองค์กร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นิเด็คอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ จำกัด มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สมโภช จตุพร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานกองรายได้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านความสัมพันธ์ของภูมิภาค ได้แก่ เพศ อายุและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ปิยะวัฒน์ กอบบุญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยธนาคาร

แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยในระดับปานกลางโดยมีค่าระดับความพึงพอใจต่อการดูแลสถานที่และทรัพย์สินของธนาคารสูงกว่าด้านอื่นรองลงมาคือความพึงพอใจต่อการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยเพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีตำแหน่งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงานบรรยาการองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

มัทนพร คำบุญ และ สุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต: กรณีศึกษาบริษัทควอลิตี้สติกส์ จำกัด จากผลการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าพนักงานที่มีอายุ เพศ น้ำหนัก รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกันประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังพบว่าการขาดงาน และความพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงาน พบว่าพนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงานและในด้านความพอใจในการทำงานพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูงประสิทธิภาพในการทำงานจะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานต่ำกว่าเพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรให้มีความสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงานสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็น

ต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

ณัฐธัญ ถนักรบ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย ข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันรวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษาบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคิดในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 1.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ที่ปฏิบัติการของบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างานพบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2.ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ความพึงพอใจในงาน ต่อรายได้ ทักษะคิดในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่าง

