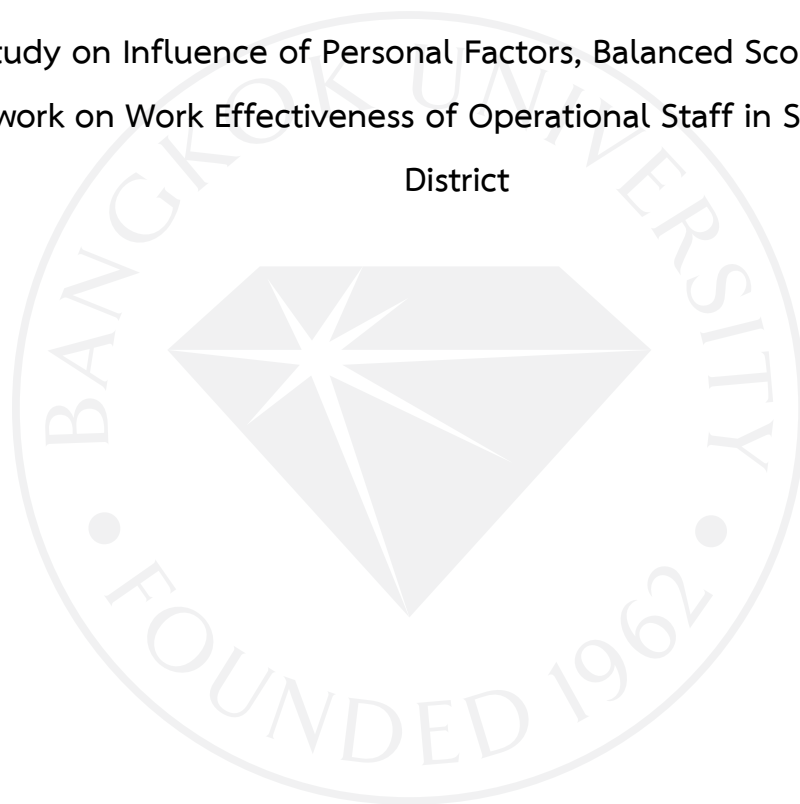


การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)
และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

A Study on Influence of Personal Factors, Balanced Scorecard, and
Teamwork on Work Effectiveness of Operational Staff in Silom Business
District



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงาน
เป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

A Study on Influence of Personal Factors, Balanced Scorecard, and Teamwork on
Work Effectiveness of Operational Staff in Silom Business District



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2558

อารยา แป๊ะป่อง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และ
การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
เขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

ผู้วิจัย อารยา แป๊ะปอง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

อารยา แป๊ะปอง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงาน
เป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม
(100 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาการประเมินองค์กรแบบสมดุล
(Balanced Scorecard) ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อ
ศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความ
น่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.987 และ
แจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติ
แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ
และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีเพศ อายุ
สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีประสิทธิผลในการ
ทำงานแตกต่างกันและพบว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงาน
เป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

*คำสำคัญ: การประเมินองค์กรแบบสมดุล, การทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ย่านธุรกิจ
การค้าสีลม*

Paepong, A. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

A Study on Influence of Personal Factors, Balanced Scorecard, and Teamwork on Work Effectiveness of Operational Staff in Silom Business District (100 pp.)

Advisor : Assoc. Prof.SuthinanPomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the influence of personal factors, balanced scorecard, and teamwork on work effectiveness of the operational staff. Questionnaires were used as the data collection tool after testing them with 40 operational staff by means of Cronbach's alpha to check the validity and reliability, with a value of 0.987. The respondents included 400 operational staff in the Silom business district. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis and comparison test.

The result from the study revealed that the operational staff in the Silom business district with a difference in gender, age, marital status, education, work experience, and salary showed different work effectiveness. It was also found that the balanced scorecard and teamwork had an influence on work effectiveness of the operational staff in the Silom business district.

Keywords: Balanced scorecard, Teamwork, Work effectiveness, Silom business district

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากรศ.ดร.สุทธินันท์พรหม
สุวรรณอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งได้ให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษาตรวจทาน
และแก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัย งานวิจัยครั้งนี้มี
ความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดีรวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และ
สามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง
สูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

อารยา แป๊ะปอง



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	8
1.5 นิยามคำศัพท์	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) และการทำงานเป็นทีม	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	33
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	43
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 สมมติฐานการวิจัย	47
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	48
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 การอภิปรายผล	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ประวัติผู้เขียน	100
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้ลิขสิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1: การกำหนดการวัดโดยทั่วไปโดยหลักการBalanced Scorecard (BSC)	15
ตารางที่ 4.1: จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ	48
ตารางที่ 4.2: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ	49
ตารางที่ 4.3: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ	49
ตารางที่ 4.4: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลวุฒิการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ	50
ตารางที่ 4.5: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลประสบการณ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	50
ตารางที่ 4.6: จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ	51
ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง	52
ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร	53
ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมุมมองด้านลูกค้า	54
ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมุมมองด้านกระบวนการภายใน	55
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	56
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการการทำงานเป็นทีมโดยรวม	57
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการการทำงานเป็นทีมด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ต่อการการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย	59
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ต่อการการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม	60
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ต่อการการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจ	61
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	62
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามเพศ	64
ตารางที่ 4.19: ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามอายุ	65
ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามอายุ	66
ตารางที่ 4.21: ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ	66
ตารางที่ 4.22: ค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ	67
ตารางที่ 4.23: ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสัมพันธ์ เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24: ค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา	68
ตารางที่ 4.25: ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	69
ตารางที่ 4.26: ค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	70
ตารางที่ 4.27: ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน	70
ตารางที่ 4.28: ค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน	71
ตารางที่ 4.29: ค่าอิทธิพลของตัวแปรการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	72
ตารางที่ 4.30: ค่าอิทธิพลของตัวแปรการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1 : แนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard	17
ภาพที่ 2.2 : คุณลักษณะของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกมีวิวัฒนาการและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆ จึงมีการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความเติบโตและมั่นคงให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันในระดับสูง แต่ละองค์กรมีความคาดหวังให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องสร้างกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ กระบวนการต่างๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากทุกส่วนภายในองค์กร การเข้าใจพฤติกรรม การปฏิบัติงานในองค์กรถือเป็นหน้าที่ภาระความรับผิดชอบของผู้บริหารเพราะตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (พรพรรณอุ้นจันทร์, 2543)

सनัน เถาซารี (2551) กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมการแข่งขันจากภายนอกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้ แต่ละองค์กรจึงต้องมีการเตรียมพร้อมให้ทันกับสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง เพราะผลจากการที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจจะทำให้องค์กรเกิดการสูญเสียสิ่งต่างๆ ขององค์กรได้ เช่น เวลา เงินทุนกำลังคน ทักษะ และทรัพยากรอื่นๆ ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีการตัดสินใจว่าองค์กรควรจะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือช่วงไหนที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เพื่อให้สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้น โดยองค์กรที่มีประสิทธิภาพที่สามารถรับมือกับสถานการณ์และรับมือกับการเปลี่ยนแปลง จะต้องเป็นองค์กรที่มีความยืดหยุ่น และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารธุรกิจที่จะต้องมีความกระตือรือร้นรอบรู้ในการที่จะบริหารเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างได้ผลเพราะองค์กรธุรกิจในปัจจุบันได้เข้าสู่ยุคของข้อมูลและเทคโนโลยี ซึ่งทำให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การคาดการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมไว้ล่วงหน้าทำได้ยากในการตรวจวัดประเมินผลว่าองค์กรใดมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ จำเป็นต้องมีการติดตามการประเมินผลเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต้นทุน และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน ผลของการประเมินผลสามารถนำมาพัฒนาเป็นรูปแบบ แนวทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งให้เหมาะสมกับจุดยืนขององค์กรนั้นๆ ให้ดำเนินอยู่ได้ (ณัฐฐา วินิจนัยภาค, 2549)

จุลสารตรวจสอบภายใน ปีที่ 13 (ฉบับที่ 68 ม.ค. – ก.พ. 2552) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการทำงานของแต่ละองค์กร มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคต โดยระบบการประเมินผลการทำงานที่องค์กรต่างๆ ได้นำมาใช้เช่น Economic Value Added, Balanced Scorecard ซึ่งแต่ละระบบการประเมินผลจะมุ่งเน้นในเรื่องที่จะประเมินแตกต่างกันไป

เช่น องค์กรให้ความสำคัญกับตัววัดผลทางด้านการเงินหรือวัดผลกำไรเพียงอย่างเดียว โดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ จะส่งผลให้เกิดกำไรเพิ่มขึ้น ก็อาจส่งผลดีกับองค์กรในระยะสั้น แต่อาจไม่เป็นผลดีในระยะยาว หรือหากมีการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหรือการวิจัยพัฒนา อาจจะทำให้องค์กรไม่มีความสามารถไปต่อสู้กับคู่แข่งได้ ที่เกิดจากความสามารถของพนักงานลดลงไม่ได้รับการพัฒนาซึ่งเกิดจากการลดค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมด้านทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานหรือองค์กรไม่มีสินค้าใหม่ออกตลาดที่เกิดจากการลดค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา ดังนั้น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ไพโรจน์ บาลัน (2551) กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าการทำงานคนเดียว การทำงานร่วมกันหลายๆ คนจะทำให้ได้ความหลากหลายซึ่งเกิดจากความประสบการณ์ หรือด้านการเรียนรู้ของสมาชิกภายในทีม ทำให้ทีมสามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของด้านเศรษฐกิจและเทคโนโลยี ตลาดปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น หากมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล จะทำให้องค์กรสามารถตัดสินใจ ดำเนินการ และรับมือกับปัญหาได้อย่างรวดเร็วขึ้น การทำงานเป็นทีมจะได้ผลงานที่แตกต่างและสร้างสรรค์มากขึ้นกว่าการทำงานของคนที่มีความสามารถสูงที่ทำงานคนเดียว และหลายๆ คนมีความสุขและมีแรงจูงใจที่ได้ทำงานเป็นทีม นั่นเป็นผลทำให้ทีมมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Performance)

ปองปรัชญ์ ปือราแง (2554) กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันนี้มีองค์กรจำนวนมากที่มีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานใหม่ โดยนำการทำงานแบบทีมเข้ามาใช้ในทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานให้กับองค์กรเพื่อให้ผลผลิตที่ดี แต่การที่จะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมบรรลุเป้าหมายนั้น ทีมควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานอย่างเพียงพอที่จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของทีมได้ในที่สุด

แต่ทั้งนี้การปรับปรุงโครงสร้างการทำงานเป็นทีมและนำการประเมินผลการทำงานขององค์กรมาใช้มีทั้งข้อดีและข้อเสีย

จากปัญหาที่เกิดขึ้น/สิ่งที่ต้องพัฒนาสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงาน จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหา/พัฒนาโดยเน้นที่การทำความเข้าใจกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องร่วมทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นกรณีศึกษาและจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา ค่านิยมหรือคุณค่าและรูปแบบของการดำรงชีวิตซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้ อายุ (Age) วงจรชีวิตครอบครัว อาชีพ (Occupation) รายได้ (Income) และการศึกษา (Education) เป็นทฤษฎีในการตรวจสอบ รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยโดยภรดี สีหบุตร (2554)

2. ปัญหาด้านการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ซึ่งประกอบไปด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของดร.รอบีร์ต แคปแลน จาก Harvard Business School ได้ริเริ่มและพัฒนา Balance Scorecard ตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา และองค์กรและบริษัทต่างๆ ได้นำ Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทซึ่งได้ผลดี การนำ Balanced Scorecard มาใช้จะเริ่มต้นด้วยคณะผู้บริหารขององค์กร ซึ่งการกำหนดรายละเอียดในตารางกรอบการประเมินนั้น คณะผู้บริหารจะเริ่มต้นด้วยการสร้างวัตถุประสงค์ (Objectives) และการวัด (Measures) และจะต้องร่วมกันดำเนินงาน 2 งาน คือ การกำหนดตารางกรอบการประเมิน (Scorecard) และการใช้ตารางกรอบการประเมินโดยทั้ง 2 งาน มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) โดย สุนันทา สังขทัตน์ (2556) การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard: กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยภาคภูมิ นันทปรีชา (2555) และ การศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานกองคลังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยอนุวัฒน์ ภัคดี (2554)

3. ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยด้านการมีส่วนร่วมและด้านความไว้วางใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของสุนทรพลวงศ์ (2551) กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีมหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆด้านมารวมตัวกันทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งใ้องค์กรเดียวกันโดยมีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ทักษะ

ประสบการณ์และความสามารถช่วยกันทำงานแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้
งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องปัจจัยทางการ
บริหารที่มีผลต่อการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์
โดยลลิตา ศรีสัมพันธ์ (2553) และวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีมทางการพยาบาลของ
หอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรม โรงพยาบาลพญาไทกรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลโดย
ปองปรัชญ์ ปือราแง (2554)

4. ปัญหาด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของพรชัยเชื้อชูชาติ (2546) ประสิทธิภาพหมายถึง
ระดับความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า
รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความ
พึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร และรับผิดชอบ
ต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์กรส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไป
ได้รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัด
มุกดาหาร โดยพระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2555)

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็น
หัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล
(Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมโดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้ในขณะเดียวกันจะใช้
กลุ่มประชากรที่อยู่ในย่านธุรกิจการค้าสีลม ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นจำนวน
มาก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced
Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อศึกษาการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ที่มีผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.3 เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของงานวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) และการทำงานเป็นทีมและข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 46,114 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คนในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------|--------------|
| 1. วันที่ 25 และวันที่ 26 | เดือนกันยายน | พ.ศ. 2557 | จำนวน 200 คน |
| 2. วันที่ 9 และวันที่ 10 | เดือนตุลาคม | พ.ศ. 2557 | จำนวน 200 คน |

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3.3.1.2 ด้านการประเมินองค์กรแบบสมดุลซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3.3.1.3 ด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งประกอบด้วย ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยด้านการมีส่วนร่วมและด้านความไว้วางใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

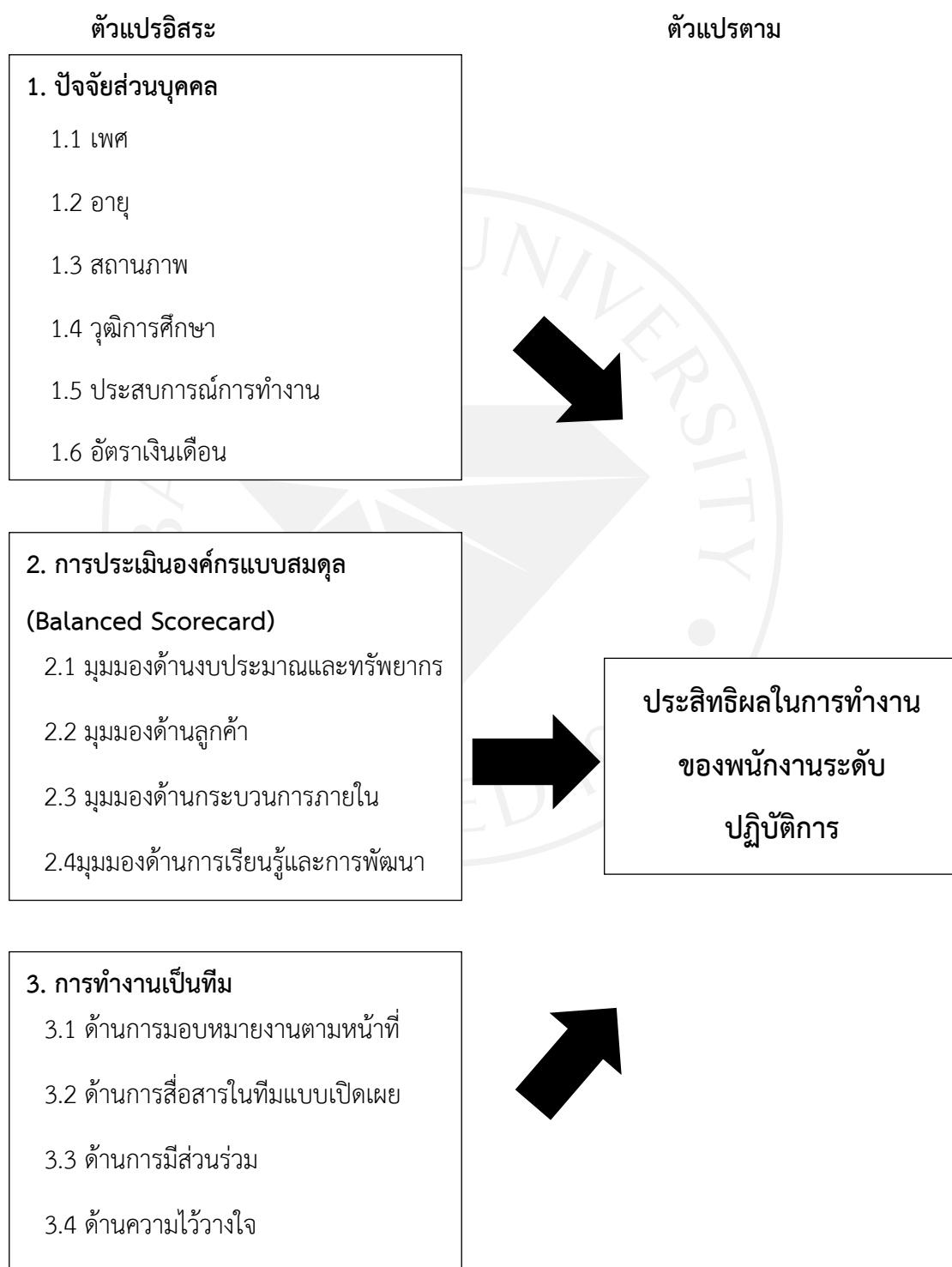
จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มโดยกลุ่มแรก คือ กลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา

ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนกลุ่มที่สองกลุ่มการประเมินองค์กรแบบสมดุล ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มการทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วยด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยด้านการมีส่วนร่วมและด้านความไว้วางใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

1.4.1.2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

1.4.1.3 การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน

1.5.2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) หมายถึง เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการทำงานขององค์กรที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ครบถ้วน (Kaplan & Norton, 1996) มี 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านพนักงาน มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านเรียนรู้และการพัฒนา

1.5.2.1 การประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร หมายถึง การประเมินองค์กรในด้านการจัดสรรต้นทุนที่ดี มีอุปกรณ์ และสื่อที่ทันสมัยเพียงพอจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

1.5.2.2 การประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านลูกค้า หมายถึง การประเมินในด้านพนักงานของบริษัทว่าพนักงานมีความตั้งใจ มีความกระตือรือร้นต่อการทำงาน และมีส่วนร่วมในการรักษาองค์กร เป็นต้น

1.5.2.3 การประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายใน หมายถึง เป็นการวัดประสิทธิภาพภายในองค์กร ดำเนินการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.5.2.4 การประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงาน

1.5.3 การทำงานเป็นทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ร่วมกันมีความผูกพันรับผิดชอบ เพื่อที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน กลุ่มบุคคลในทีมเป็นผู้ที่ร่วมทำงานด้วยกันได้ดี และรู้สึกอยากที่จะทำงานนั้น สามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพสูง ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความไว้วางใจ

1.5.3.1 ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ หมายถึง มีการประชุมให้ทุกคนในทีมรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์ก่อนที่จะมอบหมายงาน ทุกคนในทีมได้รับการมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมกัน และทุกคนได้นำเอาความสามารถความรู้มาใช้ทำงานอย่างเต็มที่

1.5.3.2 ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย หมายถึง การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา ถ้ามีที่จะแสดงออกความคิดเห็นที่ขัดแย้ง และได้รับข่าวสารข้อมูลความเป็นไปของทีมอย่างเปิดเผยชัดเจน

1.5.3.3 ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในทีม เต็มใจที่จะร่วมงานกัน มีส่วนร่วมกันในการตัดสินใจกำหนดแนวทางการทำงาน และคอยสนับสนุนทุกคนในทีมเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ

1.5.3.4 ด้านความไว้วางใจ หมายถึง การเชื่อถือ เชื่อมั่น และยอมรับในความสามารถในเพื่อนร่วมทีม ทำให้ทุกคนในทีมพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม และมีความสุขที่จะทำงานเป็นทีมอย่างเต็มใจ

1.5.4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหมายถึง บุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้ ประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ยังหมายถึง การที่ทำงานได้ตรงตามเวลา ทำงานได้ตรงตามคำสั่ง และสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นให้เป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

1.5.5 ย่านธุรกิจการค้าสีลม คือ ถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานครเป็นย่านธุรกิจที่ทันสมัยที่สุดของกรุงเทพมหานคร

1.5.6 พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กร และเป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่ต้องการศึกษางานวิจัยเรื่อง การประเมินองค์กรแบบสมดุล(Balance Scorecard)และการทำงานเป็นทีม

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางขององค์กรให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น ทำให้องค์กรนำแนวทางไปพัฒนาองค์กรและพัฒนาบุคลากรในองค์กร

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรในองค์กรให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

1.6.4 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละองค์กรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) และด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.6.5 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance

Scorecard) และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ



บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตย่านธุรกิจการค้าสามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) และการทำงานเป็นทีม ได้แก่

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.2.2 การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balance Scorecard) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.2.3 การทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการมอบหมายงาน ตามหน้าที่ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยด้านการมีส่วนร่วมและด้านความไว้วางใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้า สืบเนื่องมาจากการวิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของย่านธุรกิจการค้า

ย่านธุรกิจการค้า เป็นถนนคอนกรีตขนาดกว้าง ความยาวประมาณ 2.78 กิโลเมตร เริ่มตั้งแต่ถนนเจริญกรุง (แยกบางรัก) ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และไปสิ้นสุดที่ถนนพระราม 4 (แยกศาลาแดง) ย่านธุรกิจการค้า เป็นถนนที่มีต้นไม้ใหญ่ปลูกเรียงรายไปตลอดแนวถนนจำนวน 483 ต้น และเป็นถนนสำคัญสายแรกที่เดินสายไฟฟ้าและสายโทรศัพท์ไว้ใต้ดิน ถนนสี่เลนสร้างขึ้นในสมัยรัชกาลที่ 4 พร้อมๆ กับถนนเจริญกรุง ถนนบำรุงเมือง และถนนเฟื่องนคร เดิมถนนสี่เลนเรียกว่า “ถนนขวาง” เดิมเป็นคันดินที่เกิดจากการขุดคลองเพื่อเชื่อมคลองบางรักกับคลองถนนตรง คันดินจึงกลายเป็นถนนที่เรียกกันว่าถนนขวาง ชาวต่างประเทศได้นำเครื่อง สีส้ม ซึ่งใช้สำหรับการวิดน้ำมา

ติดตั้งที่ถนนขวาง โดยที่บริเวณทั่วไปยังเป็นทุ่งนาโล่ง เครื่องสีลมวิดน้ำจึงดูเด่นและกลายเป็นชื่อเรียกของถนนมาถึงปัจจุบัน

ความเป็นศูนย์กลางด้านธุรกิจ ทำให้ถนนสีลมเป็นถนนสายตัวอย่างในการเปลี่ยนแปลงสาธารณูปโภค ในปี พ.ศ. 2527 มีโครงการร้อยท่อสายไฟของอาคารต่างๆ บนถนนสีลมไว้ใต้ดินแทนการใช้เสาไฟฟ้า ทำให้ถนนสีลมเป็นถนนที่ร่มรื่น และในปีพ.ศ. 2544 ถนนสีลมก็จัดเป็นถนนคนเดินใช้ชื่อว่าโครงการ 7 มหัศจรรย์ที่สีลม

ปัจจุบันถนนสีลมนับเป็นถนนธุรกิจสายสำคัญสายหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่ขึ้นชื่อว่าเป็นวอลล์สตรีทของกรุงเทพมหานคร ถนนสีลมมีสำนักงานตั้งอยู่มากมาย ไม่ว่าจะเป็นธนาคาร โรงแรม อาคารสำนักงาน ตลอดจนศูนย์การค้าขนาดใหญ่ ทั้งชวยละเอียดทรัพย์ที่ขึ้นชื่อ และร้านค้าทั้งสองฟากถนนเป็นถนนท่องเที่ยวและซื้อขายของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยวในเวลาว่าง

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษาย่านธุรกิจการค้าสีลม

ย่านธุรกิจการค้าสีลมเป็นถนนสายธุรกิจของกรุงเทพมหานคร ถนนสีลมมีคนทำงานอยู่ตลอดเวลา ตามธนาคาร โรงแรมและอาคารสำนักงานใหญ่ให้เช่า สาเหตุที่ต้องเป็นย่านธุรกิจการค้าสีลมเพราะว่าถนนสีลมเต็มไปด้วยคนวัยทำงาน และมีศูนย์การค้า อาคารสำนักงานที่อยู่ในย่านนี้มากมาย คือ โรบินสันสาขาสีลม สีลมคอมเพล็กซ์ อาคารอับดุลราฮิมเพลส อาคารอ้อจ้อเหลี่ยม อาคารชาญอิสระทาวเวอร์ ธนาคารกรุงเทพสำนักงานใหญ่ ธนิยะพลาซ่า อาคารซิลลิคเฮาส์ อาคารเจ-ซิตี อาคารสิบุญเรือง2 อาคารกมลสุโกศล อาคารลิเบอร์ตี้สแควร์ อาคารซี พีทาวเวอร์ อาคารบุญญมิตร อาคารมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย อาคารซีซีที และอาคารไทยประกันชีวิต2 ในย่านศูนย์กลางธุรกิจที่มีความเข้มข้น และรศมีการให้บริการของระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จากเกณฑ์ทำให้พื้นที่ย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความเหมาะสมต่อการศึกษา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard)

และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยส่วนบุคคลการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) และการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีดังนี้

2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการมีดังนี้

2.2.1.1 ความหมายของปัจจัยส่วนบุคคล

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529) กล่าวว่าไว้ว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปโดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีผลต่อการสื่อสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจ การใช้ชีวิต การทำงาน อิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิต ครอบครัวอาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษาค่านิยมหรือคุณค่า และรูปแบบของการดำรงชีวิตซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

1. อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มตามอายุ เช่น กลุ่มอายุต่ำกว่า 6 ปี กลุ่มอายุ 6-11ปี กลุ่มอายุ 12-19 ปีกลุ่มอายุ 20-34 ปีกลุ่มอายุ 35-49 ปีกลุ่มอายุ 50-64 ปีและกลุ่มอายุ 65 ปีขึ้นไป

2. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle) คือ การดำรงชีวิตของบุคคลในแต่ละขั้น ซึ่งวงจรชีวิตครอบครัวมี 9 ขั้น ดังต่อไปนี้ขั้นที่ 1 เป็นโสด อยู่ในวัยหนุ่มสาวกลุ่มนี้จะมีภาระทางการเงินน้อย ขั้นที่ 2 สมรสใหม่อยู่ในวัยหนุ่มสาวและยังไม่มีบุตรขั้นที่ 3 ครอบครัวที่มีบุตรคนเล็กอายุต่ำกว่า 6 ขวบขั้นที่ 4 ครอบครัวที่มีบุตรคนเล็กอายุ 6 ขวบหรือมากกว่า 6 ขวบ ขั้นที่ 5 ครอบครัวที่มีบุตรบิดามารดาอายุมากและมีบุตรโตแล้วแต่บุตรยังไม่แต่งงานขั้นที่ 6 ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวขั้นที่ 1บิดามารดาอายุมาก มีบุตรแยกครอบครัวและหัวหน้าครอบครัวยังทำงานอยู่ขั้นที่ 7 ครอบครัวที่มีบุตรแยกครอบครัวขั้นที่ 2บิดามารดาอายุมาก แยกครอบครัวและหัวหน้าครอบครัวเกษียณแล้วขั้นที่ 8 คนที่อยู่คนเดียวเนื่องจากฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตหรือหย่าขาดจากกันและยังทำงานอยู่ ขั้นที่ 9 คนที่อยู่คนเดียวเนื่องจากฝ่ายหนึ่งเสียชีวิตหรือหย่าขาดจากกันและออกจากงานแล้วกลุ่มนี้จะต้องการความเอาใจใส่และการดูแลเป็นพิเศษ

3. อาชีพ (Occupation) คือ การทำงานเพื่อแลกกับค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ อาชีพของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความแตกต่างกัน

4. โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือ รายได้ (Income) คือ ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

5. การศึกษา (Education) คือ การศึกษาระดับอนุบาล ประถม มัธยม ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
 ประมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่า วิชาประวัติศาสตร์ หมายถึงคนมีลักษณะ
 ประวัติศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

2.2.2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard)

การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) มีดังนี้

2.2.2.1 ที่มาของการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard)

นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์ (2552) กล่าวว่า Balance Scorecard เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Harvard และที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ Dr. David Norton ได้ริเริ่มและพัฒนา Balance Scorecard ตั้งแต่ปี 1990 เป็น

ต้นมา ต่อมาในปี 1992 แนวคิด Balance Scorecard ได้ลงตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review และได้ให้คำนิยามของ Balance Scorecard ว่าเป็นเครื่องมือในด้านการบริหารองค์กร ทำให้องค์กรขับเคลื่อนกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน

2.2.2.2 ความหมายของการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ศาสตราจารย์ ดร.รอเบิร์ต แคปแลน จาก Harvard Business School และ ดร. เดวิด นอร์ตัน ได้อธิบายหลักการและความหมายของการประเมินองค์กรแบบสมดุล หรือการประเมิน การปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ หรือการประเมินเชิงกลยุทธ์ ไว้ว่า ระบบการประเมินผลงานการทำงาน การปฏิบัติงานที่ใช้ตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อน ซึ่งระบบการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการวัดผลว่าคุ้มค่ากับการ ทำงานหรือไม่ Balanced Scorecard เป็นตัววัดผลทางการจัดการที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การ ปฏิบัติ โดยอาศัยการประเมินและการวัด ช่วยให้องค์กรเกิดความเป็นระบบแนวเดียวกัน และเน้นใน สิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ต่อมาองค์กรและบริษัทต่างๆ ได้นำ Balanced Scorecard มาใช้ในการประเมินผล การดำเนินงานของบริษัทซึ่งได้ผลดี การนำ Balanced Scorecard มาใช้จะเริ่มต้นด้วยคณะผู้บริหาร ขององค์กร ซึ่งการกำหนดรายละเอียดในตารางกรอบการประเมินนั้น คณะผู้บริหารจะเริ่มต้นด้วยการ สร้างวัตถุประสงค์ (Objectives) และการวัด (Measures) และจะต้องร่วมกันดำเนินการงานที่สำคัญ 2 งาน คือ การกำหนดตารางกรอบการประเมิน (Scorecard) และการใช้ตารางกรอบการประเมิน โดยทั้ง 2 งาน มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา มีตัวอย่างของการวัดโดยทั่วไปในองค์กรทางธุรกิจ (Kaplan & Norton, 1996) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1: การกำหนดการวัดโดยทั่วไปโดยหลักการ Balanced Scorecard (BSC)

มุมมอง (Perspective)	การวัดทั่วไป (Generic Measures)
การเงิน (Financial)	- การขยายตัวของเศรษฐกิจและการลงทุน - รายได้จะเพิ่มขึ้นผลกำไร
ลูกค้า (Customer)	- จำนวนการแบ่งส่วนการตลาด ความพึงพอใจ การคงอยู่การตลาด
กระบวนการภายใน (Internal)	- เสนอสินค้าหรือบริการใหม่ คุณภาพสินค้าหรือบริการระยะเวลาในการดำเนินการ
การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth)	- ระบบสารสนเทศที่ใช้สามารถเชื่อถือได้ ความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

อีกความหมายหนึ่งของ Balanced Scorecard (BSC) คือเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานการดำเนินการขององค์กร โดยมีการปรับแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่องค์กรวางไว้มากำหนดกรอบให้คณะผู้บริหารให้เป็นวัตถุประสงค์และการวัดผลการปฏิบัติงานซึ่งกำหนดกรอบเป็นมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จัดทำเป็นตารางรอบการประเมิน (Scorecard) แต่ละมุมมองจะต้องกำหนดรายละเอียดให้ลึกลงไปอีก 4 รายการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ (Objective) เป้าหมาย (Target) การริเริ่ม (Initiatives) และการวัด (Measures) เพื่อใช้เป็นขอบเขตการบริหารจัดการในองค์กรและประเมินผลการทำงานที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

ณรงค์วิทย์แสนทอง (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่าหมายถึงการประเมินองค์กรแบบสมดุลเป็นตัวช่วยที่ใช้แปลงวิสัยทัศน์ให้เข้าสู่เป้าหมายการปฏิบัติงาน รวมไปถึงใช้เป็นเครื่องมือควบคุมและติดตามผลการดำเนินการทางธุรกิจในทุกๆ ขั้นตอน

ผสุ เดชะรินทร์ (2546) และวีระเดช เชื้อนาม (2547) ได้กล่าวว่า ประเด็นหลักของ Balance Scorecard ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร มุมมองแต่ละด้าน จะมีตัวชี้วัดที่สำคัญ หรือ Key Performance Indicators (KPIs) เป็นชุดที่มีความสัมพันธ์กัน ตัวอย่าง คือ

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ 2 ด้าน ได้แก่ การลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) และการที่รายได้เพิ่มขึ้น (Revenue Growth) หรือผลิตผลเพิ่มขึ้น (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบด้วยการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ว่าองค์กรมีแนวทางในทำอย่างไรให้รายได้เพิ่มขึ้น ตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญมุมมองด้านการเงินเช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไรหรือยอดขายและการลดลงของต้นทุน เป็นต้น

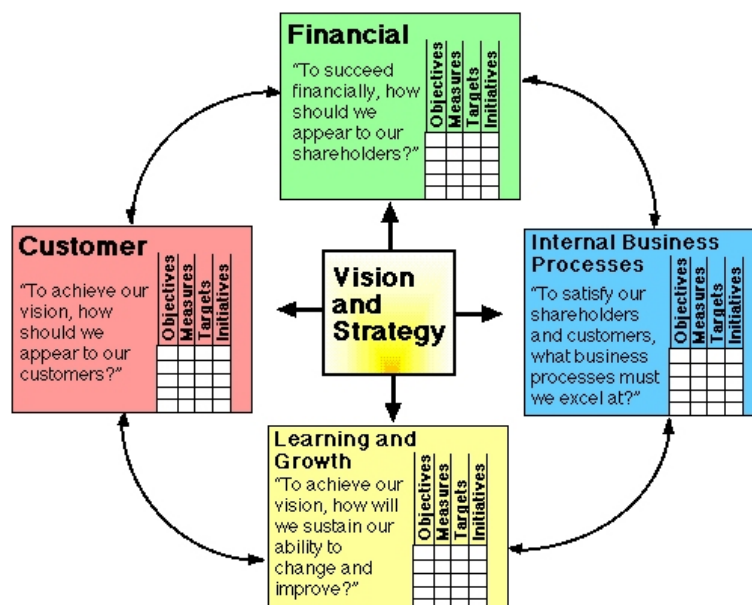
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ข้อมูลจริงจากลูกค้าจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้เท่าทันคู่แข่ง ปัจจุบันทุกๆ องค์กรจะให้ความสำคัญกับลูกค้าและสอบถามความต้องการจากลูกค้าจริง เห็นได้จากการวางแผนระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เพื่อให้องค์กรเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น โดยจะเน้นไปที่การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นคุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน เวลาที่รวดเร็ว ราคา สินค้าที่เหมาะสม กลยุทธ์รักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่เป็นต้น ตัวชี้วัด (KPI) มุมมองด้านลูกค้า เช่น ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเก่า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือ การบริหารจัดการภายในองค์กร จะต้องมีการกระบวนการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรและพนักงานในองค์กรและลูกค้า เพื่อจะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรมากขึ้น ตัวชี้วัด (KPI) ด้าน

มุมมองด้านกระบวนการภายในเช่น การเก็บรักษาและวงจรเวลา (Cycle Time) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และกระบวนการขนส่งภายใน เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองของการพัฒนาในอนาคต มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาจะประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้แก่ ความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ(Skill)การพัฒนาทักษะอัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover) ทศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร(Attitudeand Employee Satisfaction)

ภาพที่ 2.1: แนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard



ที่มา : Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment.*

Harvard : Business School.

จากรูปจะแสดงให้เห็นว่า Balanced Scorecard เป็นการกำหนดวิธีการทำงานตามแผนกลยุทธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 มุมมอง แต่ละมุมมองจะมีเป้าหมายและการวัดผล รวมถึงวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งมุมมองทั้ง 4 จะมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันเพื่อที่จะสร้างความเหมาะสมในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้ง่ายอย่างเป็นระบบ

เอกวิณิต พรหมรักษา (2555) กล่าวว่า การจัดทำ Balance Scorecard มีขั้นตอนที่สำคัญๆ ประกอบด้วย

1. ขั้นการวิเคราะห์องค์กร เพื่อให้รู้สถานะพื้นฐานขององค์กร คือ การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคหรือที่เรียกว่าการวิเคราะห์ SWOT
2. ขั้นการพัฒนาวิสัยทัศน์ (Vision) ผู้บริหารองค์กรจะมีส่วนสำคัญและเป็นส่วนหลักในการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ขององค์กร วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ได้มาจะมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้บริหารความสามารถ และความรู้
3. ขั้นการกำหนดมุมมอง(Perspective) การกำหนดมุมมองการประเมินผลองค์กร และการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร มีความสำคัญ และอาจจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจการ
4. ขั้นการวัดวัตถุประสงค์ (Objective) และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีมุมมองหลักต่างๆของ BSC ดังกล่าวคือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
5. ขั้นการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อนำมาสร้างเป็นแผนกลยุทธ์ (Strategy Map)
6. ขั้นการกำหนดตัวชี้วัด KPIs และเป้าหมาย (Target) สำหรับแต่ละมุมมอง และเรียงลำดับความสำคัญ
7. ขั้นการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan)

โกศล ดีธรรม (2547) ได้กล่าวอีกว่า การประเมินองค์กรแบบสมดุล(Balanced Scorecard) ทำให้เกิดผลลัพธ์ต่อการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรดังนี้ ภายในองค์กรเกิดความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงและทีมงานแต่ละฝ่ายรวมทั้งความมีส่วนร่วมจากพนักงานทุกระดับ องค์กรได้มีการเปิดเผยข้อมูลภายในองค์กรให้รับรู้อย่างโปร่งใส และเกิดการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรทำให้พนักงานทุกระดับทราบถึงแผนพัฒนาองค์กร

दनัย เทียนพุด (2548) กล่าวถึงนิยามของ Balanced Scorecard หรือ BSC ว่าเป็นการนำความสมดุลเข้าสู่ระบบธุรกิจซึ่งหมายถึงการสร้างกลยุทธ์มิติใหม่ในวัฏจักรธุรกิจโดยให้คิดกลยุทธ์ด้านลูกค้าด้านการเงินด้านการเรียนรู้กับนวัตกรรมและด้านกระบวนการภายใน

นอกจากนี้จิระประภา อัครบวร (2549) ยังได้กล่าวถึง Balanced Scorecard ไว้ว่านอกจากจะเป็นการบริหารเชิงวัตถุประสงค์ (Management by Objective: MBO) ที่หัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องทำการตกลงกันก่อนว่าเป้าหมายการทำงานจะมีอะไรบ้างเพื่อให้สัมพันธ์กับกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) ร่วมกันแล้วการบริหารตามแนวคิดแบบ

Balanced Scorecard ยังเป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการคิดวางแผนเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กรโดยมีตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator: KPI) เป็นตัวช่วยในการติดตามผลซึ่งการจัดทำKPI นั้นต้องมีความสมดุลทั้ง KPI ด้านการเงิน (Financial Perspective) และด้านที่ไม่ใช่การเงิน(Non-Financial Perspective) สมดุลทั้งเป้าหมายระยะสั้น (Short-term Goal) และระยะยาว (Long-Term Goal) สมดุลทั้งผลงาน (Lagging Indicator) และเหตุที่ทำให้เกิดผลงาน (Leading Indicator)

จากที่นักวิชาการข้างต้นได้กล่าวไว้ ได้สรุปความหมายของ Balance Scorecard คือ Balance Scorecard เป็นเครื่องมือการจัดการที่ช่วยในการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่องค์กรวางแผนไว้ เพื่อนำมาสู่การปฏิบัติจริงและใช้ควบคุมการดำเนินการต่างๆ ในองค์กร รวมไปถึงการวัดผลประเมินผลด้วย โดย Balance Scorecard จะให้ความสำคัญใน 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา ทั้งนี้ การวัดผลการดำเนินการจะต้องมีความสมดุลกันระหว่างตัวชี้วัดกับมุมมองของทั้ง 4 ด้าน

2.2.2.3 ประโยชน์ที่ได้จากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้

สำหรับการนำ Balance Scorecard ไปปฏิบัติบางองค์กรอาจจะใช้ Balance Scorecard เป็นเครื่องมือในการวัด และประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่บางองค์กรก็สามารถนำ Balance Scorecard ไปประยุกต์ใช้ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของ Balance Scorecard ดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น
2. บุคลากรทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้นและเป็นเครื่องมือหนึ่งซึ่งช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3. ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
4. ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ณรงค์ศักดิ์ บุญมาลิก (2551) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่องค์กรจะได้รับจากการใช้ Balanced Scorecard ทำให้ทุกส่วนในองค์กรปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน และช่วยให้องค์กรมองเห็นวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น การใช้ Balanced Scorecard เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทุกส่วนทั้งองค์กรเป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้ามาไว้ด้วยกันทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกันและจะทำให้ให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างชัดเจนเหมาะสม และยังสามารถนำมาวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นกลุ่มและตัวบุคคล

2.2.3. การทำงานเป็นทีม

2.2.3.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

การดำเนินงานในองค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นการทำงานเป็นทีมมีส่วนสำคัญอย่างมากหากทุกคนในองค์กรรู้สึกว่าคุณเองอยู่ในทีมงานเดียวกันและร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานให้สำเร็จร่วมกันงานก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ผู้บริหารจึงต้องสร้างทีมงานขึ้นในองค์กรและกระตุ้นให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นผู้มีส่วนร่วมในฐานะส่วนหนึ่งของทีมงานในความหมายของการทำงานเป็นทีมได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

Mayo (1933) ได้ทำการศึกษาและพบว่าองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคือการได้รับการสนับสนุนจากคนรอบข้าง การสร้างความรู้สึกเป็นเอกลักษณ์ของทีมและความร่วมมือกัน

Shaw (1997)ก็ได้กล่าวถึงความหมายของทีมไว้ว่า ทีม คือ การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาร่วมตัวกันทำงานร่วมกัน ซึ่งคนแต่ละคนจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรสุภากุล (2522) ได้สรุปความหมายของคำว่ากลุ่มในทางจิตวิทยาไว้ว่า ทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกัน โดยมีการปฏิสัมพันธ์กันหรือติดต่อสัมพันธ์กัน ทุกคนมีจุดมุ่งหมายที่จะกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน และความสัมพันธ์นี้จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มอยู่ร่วมกันได้ในระดับที่พอดี

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2533) ให้ความหมายของทีมว่าทีมหมายถึงการเข้ากลุ่มของคนหลายคนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่งกลุ่มคนเหล่านั้นจะมีการรับรู้ในตนเองว่าพวกเขาขึ้นต่อกันและกันในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

สุนันทา เลาहनันท์(2541) ได้ให้หมายของทีมไว้ดังนี้ ทีมหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและร่วมทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และงานนั้นจะไม่สามารถสำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียวสรุปความหมายของทีมงานดังที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าทีมงานหมายถึงบุคคลมีความสุขและความพึงพอใจที่จะทำงานที่มาปฏิบัติงานร่วมกันมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายขององค์กรและการทำงานจะเป็นทีมงานได้การทำงานนั้นจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการดังนี้

1. การทำงานจะเป็นทีมงานได้จะต้องมีบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาทำงานร่วมกันงานที่ได้รับมอบหมายจะขึ้นอยู่กับขนาดของคนในทีมงานควรจะมากน้อยเท่าใดนั้นถ้ามีสมาชิกของทีมงานมากขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบก็ต้องมีความเหมาะสมกับสมาชิกของทีม

2. สมาชิกของทีมงานจะต้องมีพบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอและประสานงานกันเพื่อทำงานของกลุ่มให้สำเร็จลุล่วงเพราะหากบุคคลอยู่ในหน่วยงานเดียวกันร่วมกันทำงานเป็นครั้งๆ แต่ไม่ได้ไม่ค่อยคุยติดต่อกันอยู่เป็นประจำแล้วจะไม่ถือว่าเป็นการทำงานเป็นทีม

3. สมาชิกในทีมงานจะต้องมีวัตถุประสงค์ร่วมกันและสมาชิกแต่ละคนจะต้องร่วมมือกันทำงานเพื่อให้วัตถุประสงค์ร่วมบรรลุผลสำเร็จ

ธีระ หมั่นศรี (2546) ได้กล่าวว่าปัจจุบันการทำงานเป็นทีมเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก ทั้งในองค์กรรัฐบาลเอกชนหลายองค์กรนำมาใช้ปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย แต่การที่ผู้บริการจะสร้างทีมให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งที่ยากและท้าทายเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาทรัพยากรและกลยุทธ์มาสนับสนุน และสามารถนำสิ่งเหล่านั้นมาเป็นการปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2547) กล่าวว่า ทีมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคน หรือมากกว่ามากำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันและจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

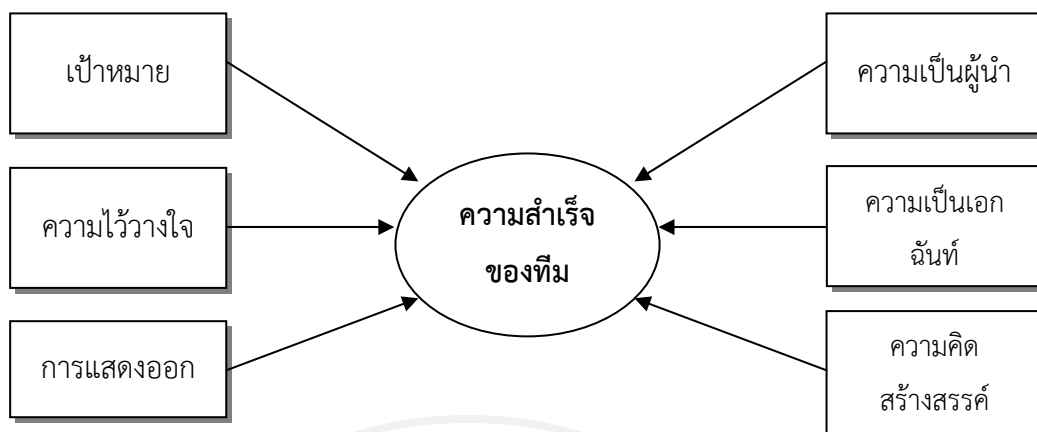
สุนทร พลวงค์ (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมว่าการทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้นต้องมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและงานให้บุคลากรตามความถนัดของแต่ละบุคคลและความรู้ความสามารถรวมทั้งผู้บริหารต้องตระหนักว่าบุคลากรมีนัดความสามารถแตกต่างกันการทุ่มเทด้านประสบการณ์ ความรู้ การร่วมมือร่วมใจและความคิดจะนำทีมให้ประสบความสำเร็จการทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ ผู้บริหารขององค์กรจะต้องสร้างกฎเกณฑ์ให้บุคคลภายในทีมเข้าใจกันและกัน พึ่งพาอาศัยกัน เพราะทุกคนจะต้องทำงานร่วมกัน นำประสบการณ์ความสามารถที่ตนเองมีมาแบ่งปันกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จที่สำคัญที่สุดคือต้องให้เกียรติซึ่งกันและกัน สมาชิกทุกคนจะต้องยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นภายในทีม และทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมจึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมหมายถึงกลุ่มบุคคลที่มากกว่า 2 คนขึ้นไปมารวมตัวกันทำงานในองค์กรเดียวกัน กลุ่มบุคคลที่มีความแตกต่างกันในหลายๆด้านโดยมีวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ร่วมกันสมาชิกทุกคนในทีมต่างใช้ทักษะประสบการณ์และความสามารถช่วยกันทำงานแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม นอกจากจะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จแล้วก็จะช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความรู้สึกมีความจงรักภักดีต่อทีมงานเป็นส่วนหนึ่งของทีมพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกันแก้ไขปัญหาและดำเนินงานอย่างเต็มที่หากองค์กรมีทีมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

2.2.3.2 คุณลักษณะของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ

การจัดรูปแบบทีมตามโครงสร้างขององค์กรมีข้อดีข้อด้อยต่างกันการที่จะให้ทีมประสบความสำเร็จนั้นทีมงานควรมีคุณลักษณะสำคัญร่วมกันดังนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2546)

ภาพที่ 2.2 : คุณลักษณะของทีมงานที่ประสบความสำเร็จ



ที่มา : ญัตถุพันธ์ เจริญนนท์. (2546). กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ (Organization Change & Development strategy) (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: Expernet.

ในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดขององค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

- เป้าหมาย (Goal) การทำงานเป็นทีม สิ่งสำคัญจะต้องมีกำหนดเป้าหมาย การวางแผนเป้าหมายของทีม สมาชิกในทีมทุกคนจะต้องออกความคิดเห็นช่วยกันกำหนดเป้าหมาย เพราะการที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายของทีมจะทำให้ทีมงานเกิดการพัฒนา เนื่องจากทุกคนในทีมจะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ทีมต้องการ
- ใจกว้างใจแคบ (Trust) เป็นสิ่งสำคัญของการอยู่ร่วมกัน ความสามัคคีระหว่างสมาชิกในทีมที่มีจะช่วยให้ทุกคนทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะสมาชิกทุกคนเชื่อใจซึ่งกันและกัน มั่นใจว่าเพื่อนร่วมทีมคอยให้การสนับสนุนในการตัดสินใจ และร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีผลงานความคิดสร้างสรรค์
- การแสดงออก (Expression) สมาชิกทุกคนในทีมงาน มีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างมีอิสระในขณะที่สมาชิกแต่ละคนในทีมต่างก็มีหน้าที่ทำ และจะต้องรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของตนเองกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการสื่อสารภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกทุกคนจะต้องได้รับข่าวสารต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ทุกคนต่างมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ
- ความเป็นผู้นำ (Leadership) หัวหน้าทีมจะต้องมีความเป็นผู้นำและคอยขับเคลื่อนทุกคนในทีม แต่ตำแหน่งหัวหน้าทีมสมาชิกอาจจะสลับเปลี่ยนตำแหน่งระหว่างกันได้ตลอดเวลาขึ้นกับความถนัดของแต่ละบุคคลในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานใช้ทักษะและความสามารถของสมาชิกทุกคนได้อย่างเต็มที่

- แสดงความคิดเห็นสอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ (Consensus) โดยหัวหน้าทีมจะพยายามให้สมาชิกทุกคนต่างแสดงความคิดเห็นโต้ตอบและลงมติดร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสรุปที่ดีที่สุดมากที่สุดสำหรับแก้ปัญหาและการปฏิบัติงาน โดยไม่ทำให้สมาชิกเกิดความกดดัน หรือบังคับให้สมาชิกคนใดคนหนึ่งจำใจต้องยอมรับในเสียงส่วนใหญ่อย่างไม่เต็มใจ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ตลอดจนช่วยให้สมาชิกมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน และไม่มีอคติต่อกัน

- ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ โดยอาศัยพลังความคิดกับความสามารถของสมาชิกแต่ละคน ในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าแก่ทีมงาน ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีโอกาสประสบผลสำเร็จสูง

2.2.3.3 ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องเข้าใจถึงลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้ทีมงานมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การมอบหมายงานตามหน้าที่

ความหมายของการมอบหมายงานตามหน้าที่

จุมพล สวัสดิการ (2520) ได้กล่าวถึงความหมายของ การมอบหมายหน้าที่ คือ สร้างภาระความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานให้แก่ผู้อื่น และการมอบหน้าที่

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2537) ได้กล่าวถึงความหมายของการมอบหมายหน้าที่ไว้ว่า คือ การที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาถูกกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่โดยตัวผู้บังคับบัญชา

องค์ประกอบของการมอบหมายงาน (Element of Delegation)

สุเทพ ชุมนิรัตน์ (2546) กล่าวไว้ว่า การมอบหมายงานเป็นการสร้างภาระหน้าที่ด้านการปฏิบัติงาน และเป็นการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ และหน้าที่ให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นการมอบหมายงาน จึงเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. การให้อำนาจหน้าที่ (Authority) ดำเนินการในการใช้ทรัพยากรดังนั้นการให้อำนาจหน้าที่ คือ สิทธิในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น อำนาจในการจ้างคน อำนาจในการใช้เงิน เป็นต้น
2. การกำหนดหน้าที่หรือความรับผิดชอบ (Responsibility) แก่ผู้บังคับบัญชาคือ งานที่ผู้บังคับบัญชากำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่ในส่วนของแต่ละคนต่างกัน
3. สร้างสิ่งที่จะต้องกระทำ หรือภาระผูกพัน (Accountability) ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้สำเร็จดังนั้นภาระผูกพันหมายถึง มีข้อผูกพันในการที่ทำงานที่ต้องรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

คำ 3 คำ คือ คำว่า อำนาจหน้าที่ (Authority) ภาระผูกพัน (Accountability) และ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นคำที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานเช่น การที่ผู้ที่มีอำนาจมากกว่าต้องการให้ลูกน้องช่วยเหลืองาน ผู้บังคับบัญชาจะต้องกำหนดหน้าที่งานของแต่ละงานให้ชัดเจน ถ้าผู้บังคับบัญชาต้องการมอบหมายงานที่เป็นงานของตนเองแต่เดิมให้แก่ลูกน้องทำ ผู้บังคับบัญชาต้องกำหนดให้บุคคลที่มีความสามารถตรงกับงานนั้น เช่น ผู้บังคับบัญชาต้องอนุญาตให้บุคคลนั้นทำแทนในทุกๆ เรื่อง ถ้าบุคคลที่ผู้ที่ถูกมอบหมายงานจำเป็นต้องใช้เงินเพื่อซื้ออุปกรณ์ต่างๆ หรือจ้างคนมาทำงานร่วมด้วยการมอบหมายงานไม่ใช่เพียงแต่กำหนดความรับผิดชอบ แต่ยังรวมถึงการให้อำนาจ การสร้างภาระผูกพันให้การทำงานที่มอบหมายงานนั้น ไปสู่ความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

หลักการมอบหมายงาน (Principles of Delegation)

Allen (1958) กล่าวไว้ว่า การมอบหมายงานควรเลือกงานให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละคน และควรบอกถึงความสำคัญของงาน จุดมุ่งหมายของงานให้ทุกคนทราบ

1. การมอบหมายงานควรกำหนดวัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับที่แน่นอน
2. ภาระผูกพันไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนตนได้ แม้ว่าผู้บังคับบัญชาจะได้มอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ มิได้หมายความว่าภาระผูกพันของงานนั้นสิ้นสุดลง ผู้บังคับบัญชายังคงมีภาระผูกพันต่องานนั้น
3. อำนาจหน้าที่ควรเป็นของคู่กันกับความรับผิดชอบ
4. ภาระผูกพันควรอยู่ภายใต้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง การมอบภาระผูกพันให้แก่ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาควรอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผู้บังคับบัญชาเพียงหนึ่งคนต่อการมอบหมายงานชิ้นหนึ่งๆ ทั้งนี้เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพไม่สับสนดำเนินไปอย่างรวดเร็ว
5. ควรมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

ประโยชน์การกระจายอำนาจ (Advantages of Decentralization) (สุเทพ ชุมนิรัตน์, 2546)

1. องค์การเจริญเติบโตจะมีความซับซ้อนมากขึ้น การกระจายงานกันทำ เป็นการท้าทายความสามารถของฝ่ายบริหารระดับสูง การท้าทายนี้สามารถประสบความสำเร็จได้ด้วยการกระจายอำนาจ โดยมีฝ่ายบริหารเป็นผู้ควบคุมประสานงาน ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงเป็นการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ลดภาระงานของผู้จัดการใหญ่ ถ้ามีการรวมอำนาจในหน่วยงานธุรกิจผู้จัดการใหญ่จะต้องมีภาระหนักในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ จนทำให้เวลาในการดำเนินการจัดการในองค์การนั้นลดน้อยลง ฉะนั้นถ้าใช้วิธีการกระจายอำนาจ จำทำให้มีการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้จัดการใหญ่ สามารถอุทิศเวลาในการบริหารงานในหน้าที่ต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่

3. การตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็ว การกระจายแบ่งอำนาจเป็นการหลีกเลี่ยงระบบการทำงานล่าช้าในการตัดสินใจต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยธรรมชาติถ้ามีผู้บริหารที่ใกล้ชิดการทำงาน จะทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วมีเหตุผลและเที่ยงตรง

4. พัฒนาบุคลากรทางการบริหาร การกระจายอำนาจนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาพัฒนาความคิดริเริ่ม พัฒนาความสามารถทางการบริหารให้มีคุณภาพได้เรียนรู้ วิธีการจัดการ วิธีการตัดสินใจทั้งนี้จะทำให้สามารถมองเห็นแนวของความเป็นนักบริหารเองอนาคตเพื่อเลื่อนตำแหน่งสู่ระดับสูง

5. ทำให้การควบคุมและการดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผู้บริหารระดับล่างมีอำนาจอย่างเต็มที่ที่จะกำหนดงาน เปลี่ยนแปลงตารางเวลาการผลิต เป็นต้น

6. พัฒนาขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน กระจายอำนาจเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร ในส่วนภูมิภาคมีโอกาสได้ใช้ความคิดใหม่ๆ ในการบริหารงาน

2.การสื่อสารภายในทีม

ความหมายของการสื่อสารภายในทีม

ณัฐพันธ์เขจรนันท์ (2546ข).กล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสาร (Communication) จะเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญกับการทำงาน และการอยู่รวมกันเป็นทีม การสื่อสารจะช่วยให้ทีมงานมีความคิด แนวทางปฏิบัติ และ การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

รูปแบบของการสื่อสารภายในทีม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีหลายลักษณะ ซึ่งอาจมีความเหมาะสมแตกต่างกันในหลายสถานการณ์ และจะมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่างกัน โดยการสื่อสารแต่ละรูปแบบจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน เรียกว่า เครือข่ายการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งการติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม หรือ ทีมออกเป็น5 ประเภท คือ

1. การสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain Network) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นที่อยู่ถัดจากเขาเท่านั้น ทำให้การเคลื่อนที่ของข้อมูลไม่เป็นอิสระ เนื่องจากมีข้อจำกัดในการประสานงาน และเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ถัดไปเท่านั้น ทำให้ข้อมูลในการสื่อสารอาจเป็ยงเบน

2. การสื่อสารแบบตั้ง Y (Y Network) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกคนกลางจะทำหน้าที่รับและกระจายข่าวสารให้กับสมาชิกคนอื่น ๆ และสมาชิกคนอื่นก็จะติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่กับสมาชิกที่อยู่ถัดจากเขา โดยสมาชิกที่อยู่ ณ จุดตัดที่คอของ Y จะเป็นศูนย์กลางและมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการสื่อสารของทีม ซึ่งอาจจะใช้สมาชิกมากกว่า 1 คนมา

ช่วยกันปฏิบัติงาน

3. การสื่อสารแบบวงล้อ (Wheel Network) หรือ การสื่อสารแบบดาว (Star Network) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของทีม โดยเขาจะเป็นผู้รับ-ส่งข่าวสาร และสร้างความเข้าใจกับสมาชิกคนอื่น ซึ่งบางครั้งเขาอาจเป็นผู้ตัดสินใจ และสั่งงานให้สมาชิกคนอื่นปฏิบัติตาม หรือเป็นผู้นำของกลุ่มนั่นเอง

4. การสื่อสารแบบวงกลม (Circle) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนจะติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปในเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โดยทุกคนในกลุ่มจะมีฐานะเท่าเทียมกัน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในทีม แต่อาจมีปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกัน เนื่องจากสมาชิกแต่ละคนจะเท่าเทียมกัน จึงไม่มีคนสั่งงานและตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

5. การสื่อสารแบบทุกช่องทาง (All-Channel Network) เป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้โดยตรง ทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถเคลื่อนที่ได้ อย่างอิสระ สมาชิกสามารถพูดจา ได้รับความเข้าใจ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยไม่ต้องผ่านบุคคลที่สาม ทำให้ข่าวสารข้อมูลถูกส่งจากต้นทางไปยังผู้รับสารแต่ละคน ซึ่งจะตรงกับต้นฉบับและไม่ผิดพลาด

อุปสรรคในการรับข่าวสาร

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2546) และนิตยา เงินประเสริฐศรี (2544) กล่าวว่า สามารถพิจารณาอุปสรรคในการรับข้อมูลข่าวสารของบุคคลหรือกลุ่มออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การเลือกเข้าถึง (Selection Exposure) ปกติบุคคลจะไม่เข้าถึงและรับข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบ แต่จะเข้าถึงข่าวสาร หรือช่องทางที่เขารู้สึกพอใจ หรืออาจจะอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงบางประเภทเท่านั้น ซึ่งจะมีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มที่เกิดจากสมาชิกที่มีลักษณะร่วมกัน เช่น ความสนใจ ค่านิยม และบรรทัดฐาน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้กลุ่มแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกัน ๗งเข้าถึงและรับทราบข้อมูลที่มีรูปแบบเดียวกัน

2. การเลือกสนใจ (Selective Attention) การมีข้อจำกัดในการเข้าถึงแล้ว บุคคลแต่ละกลุ่มจะเลือกให้ความสนใจในข่าวสารที่ตนให้ความสำคัญ หรือเห็นว่ามีความสำคัญ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในขณะนั้นว่า บุคคลมีความสนใจในเรื่องใด ซึ่งถ้าหากรับทราบข่าวสารที่ไม่อยู่ในความสนใจ ก็จะปล่อยให้ผ่านไป ไม่จดจำ หรือนำมาใช้

3. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) บุคคลและกลุ่มเลือกรับข้อมูลเข้ามาประมวลผล ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่ตนอาจเคยชิน สนใจ ทำให้เขาไม่สนใจข้อมูลอื่นที่ส่งมาพร้อมกัน ทำให้การรับรู้ และเข้าใจข้อมูลในเรื่องต่างๆ ขาดความสมบูรณ์ และแต่ละคนจะทำความเข้าใจกับเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป

4. การเลือกจำ (Selective Retention) บุคคล และ กลุ่ม ทำการเลือกที่จะเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้ในความทรงจำ เพราะเราไม่สามารถที่จะจดจำทุกเรื่องที่เกิดขึ้นได้ บุคคลจึงเลือกที่จะจำในบางเรื่อง และลืมเรื่องอื่นๆ ไป เพียงแต่ว่ากระบวนการในการจำและลืมนั้นจะเกิดขึ้นโดยเราไม่ตั้งใจ ทำให้เราจำในบางเรื่องที่ไม่สำคัญ หรือลืมเรื่องที่ต้องการจะจดจำ

ปัจจัยที่กำหนดข่ายการสื่อสารในทีม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อข่ายการสื่อสารในแต่ละทีม ได้แก่

1. งานและหน้าที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสารของกลุ่ม เพราะสมาชิกจะต้องสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมายได้ตามต้องการ
2. ขั้นตอนและแบบแผนการปฏิบัติจะมีอิทธิพลต่อเครือข่ายการสื่อสารในทีม เพราะจะเป็นรูปแบบการปฏิบัติงาน และการประสานงานกันภายในกลุ่ม ซึ่งจะใช้ช่องทางและแนวทางที่สมาชิกสื่อสารระหว่างกัน
3. สภาพแวดล้อม เช่น สถานที่ ระยะห่างระหว่างสมาชิก หรือเทคโนโลยีที่ใช้ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารระหว่างสมาชิก
4. คุณสมบัติส่วนตัว ของสมาชิกแต่ละคนจะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในทีม โดยสมาชิกแต่ละคนจะมีเอกลักษณ์ของตน ทำให้การสื่อสารของกลุ่มต้องมีรูปแบบที่ช่วยให้สมาชิกแต่ละคนสื่อสาร และทำความเข้าใจกันได้ถูกต้อง

คุณสมบัติของเครือข่ายการสื่อสารภายในทีม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) กล่าวไว้ว่า มีปัจจัยที่กำหนดคุณสมบัติของเครือข่ายการสื่อสารในทีม ดังนี้

1. ระยะห่าง (Distance) หรือจำนวนคนที่คั่นอยู่ระหว่างบุคคล 2 คนที่ต้องสื่อสารกัน ซึ่งเราอาจวัดได้จากจำนวนตำแหน่งต่าง ๆ ที่คั่นอยู่ตรงกลางระหว่างบุคคลที่ต้องสื่อสารกัน ซึ่งจะทำความรวดเร็วและความถูกต้องในการสื่อสารความเข้าใจระหว่างกันลดลงไปตามลำดับ
2. การกระจาย (Distribution) ทำให้รู้การเคลื่อนไหวของข่าวสารว่าเคลื่อนที่อย่างไร และขยายตัวไปในทิศทางใด แม้ว่ากลุ่มจะมีจำนวนสมาชิกจำนวนเท่ากัน แต่ในกลุ่มที่มีการกระจายข้อมูลมาก จะทำให้ข่าวสารเคลื่อนที่ไปได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็จะทำให้ข่าวสารเกิดการคลาดเคลื่อนหรือ ผิดพลาดมากขึ้น
3. ศูนย์รวมสัมพันธ์ของกลุ่ม (Relative Centrality) จะเป็นตำแหน่ง

ศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารของสมาชิก หรือเรียกได้ว่าเป็นตำแหน่งผู้นำของกลุ่ม ซึ่งพบว่า บางกลุ่มมีศูนย์กลางมากกว่า 1 ที่ และบุคคลที่เป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารไม่ใช่ผู้นำ หรือ หัวหน้าทีมโดยตำแหน่งก็ได้

4. ความอิ่มตัว (Saturation) หมายถึง ความหนาแน่นของกิจกรรมการสื่อสารที่อยู่ ณ ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของกลุ่ม ความอิ่มตัวแสดงให้เห็นว่าตำแหน่งใดในกลุ่มที่มีบทบาทในการสื่อสาร ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากความเคลื่อนไหวของข้อมูลไปยังตำแหน่งนั้นๆ มากหรือน้อยเพียงใด

5. ความเป็นอิสระ (Independent) ถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นอิสระในการติดต่อสื่อสารมากเท่าใด กลุ่มก็จะเปิดรับข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมมากตามไปด้วย ซึ่งจะทำให้กลุ่มมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น

3. การมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

ปรีดา ปูนพันธ์ฉาย (2540) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ และเกี่ยวข้องกับมวลชนในระดับต่างๆ คือในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร และจุดประสงค์ทางสังคม และในการกระทำโดยสมัครใจต่อกิจกรรม และต่อโครงการ

เฉลียว บุรีภักดีและคณะ (2545) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของกลุ่มบุคคล ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอนของโครงการพัฒนา การมีส่วนร่วมต้องเป็นไปในรูปที่ผู้รับการพัฒนา เข้ามามีส่วนกระทำให้เกิดการพัฒนา มิใช่เป็นผู้รับการพัฒนาตลอดไป ทั้งนี้เป็นการเกื้อหนุนให้เกิดการพัฒนาที่แท้จริงและถาวร การมีส่วนร่วมของประชาชนไม่ใช่หมายความว่าเพียงการดึงประชาชนเข้ามาทำกิจกรรมตามที่ผู้นำท้องถิ่นคิด หรือจัดทำขึ้น เพราะแท้จริงแล้วในหมู่บ้านหรือชุมชนต่างๆมีกิจกรรม และวิธีดำเนินงานของตนอยู่แล้ว ประชาชนมีศักยภาพที่จะพัฒนาหมู่บ้านของตนได้ แต่ผู้บริหารการพัฒนาไม่สนใจสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยพยายามสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นความคิด หรือโครงการของตน

ยุพาพร รูปงาม (2545) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความ ต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีการจูงใจ เกิด ความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมาร่วมกันใดควร จะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมด ที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้น กระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้นองค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้

วันชัย วัฒนศัพท์ (2553) ได้กล่าวว่า การทำงานแบบมีส่วนร่วมนั้นไม่ว่าจะเป็นระดับครอบครัว ระดับโรงเรียน ระดับหมู่บ้าน ระดับองค์กร หรือระดับประเทศนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนทัศน์ปัจจุบัน เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วม หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่คนหนึ่งคนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือโครงการตั้งแต่ต้น กล่าวคือ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจ พร้อมทั้งเข้าร่วมปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลรวมทั้งรับผลประโยชน์ที่เกิดจากการกิจกรรมนั้นๆด้วย

หลักสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

บัทธ อ่อนดำ และสามารถ ศรีจางค์ (2544) ได้กล่าวว่าในการทำงานเป็นทีมแบบมีส่วนร่วมนั้นเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ของนักพัฒนา หลักการสำคัญในการปฏิบัติการร่วมกับผู้อื่นที่สำคัญๆ มีดังนี้

1.การจัดความสัมพันธ์ที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน การจัดความสัมพันธ์ด้านบทบาทระหว่างหัวหน้าทีมกับเพื่อนร่วมทีมที่เท่าเทียมกัน เป็นหลักการสำคัญของกระบวนการมีส่วนร่วม โดยต่างฝ่ายควรมีความตระหนัก ความต้องการของตนเอง และสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้ รวมทั้งองค์กรควรตระหนัก ในความเป็นเจ้าของ ต้องการคิดเอง ทำเอง กำหนดเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนที่คอยกำกับ กำหนดให้เกิดบทบาทการทำงานที่เหมาะสม ตามศักยภาพ และเป็นทีพอใจร่วมกัน

2.การมีอิสระไม่ครอบงำ ความเชื่อมั่นในความเป็นมนุษย์ ควรอยู่บนฐานของการไม่ครอบงำ การให้อิสระในการคิด และการแสดงออกโดยไม่มีอคติ และไม่นำความคิดความเชื่อของตนมาวัด หรือตีคุณค่า หรือชักจูงครอบงำให้เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะความเชื่อมั่น ในศักยภาพ ฐานความรู้ ที่จะป็นฐานพลังสำคัญในการแก้ไขปัญหาต่อไป โดยที่หัวหน้าทีมต้องมีวิสัยทัศน์ที่เปิดกว้างพร้อมจะยอมรับฟังความแตกต่าง ความเคารพในเพื่อนร่วมทีมทุกคน

3.การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ในแต่ละทีม ย่อมประกอบด้วยความแตกต่างหลากหลาย ทั้งด้านฐานะ เพศ วัย สถานะทางสังคมฯลฯ การสร้างโอกาสอย่างเท่าเทียม ในการให้ทุกคนได้มีช่วยกันในการแสดงออกความคิดเห็น ศักยภาพ ความรู้ และร่วมมีบทบาทดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จะทำให้งานที่ร่วมกันทำนั้นไม่ติดอยู่ที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และส่งผลกระจายไปสู่คนในทีมทั่วถึง และเป็นธรรม

4.การมีส่วนร่วมในทุกกระบวน ทุกขั้นตอน การดำเนินงาน มีกระบวนการขั้นตอนที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน การขาดการมีส่วนร่วมในทีมตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาข้อมูล และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเมื่อถึงขั้นดำเนินการแล้ว มักเกิดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างผลกระทบต่อทีมงานมากมายตามมา

การมีส่วนร่วมจริงๆ ต้องให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผนกำหนดเป้าหมาย การตัดสินใจ การปฏิบัติ การตรวจสอบ ติดตามประเมินผล การสรุปผล แก้ไขปรับปรุง และรวมทั้งการขยายผล และเผยแพร่ผลสู่สาธารณะ

สรุปได้ว่า หลักสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม คือ การที่ทุกคนในทีมมีความเท่าเทียมกัน ในทุกๆ ด้านของทุกขั้นตอนการทำงาน

4.ความไว้วางใจ

ความหมายและแนวคิดของความไว้วางใจ

อุซุมพร แก้วขุนทด(2550) อธิบายว่า ความไว้วางใจนั้น เป็นวิธีการหรือแนวทางของการจัดการปัญหาความเสี่ยงเฉพาะเรื่อง ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันนั้น มีความคุ้นเคยกันมาก่อน ในแง่นี้ ความคุ้นเคยกัน จึงเป็นพื้นฐานของการมีความไว้วางใจระหว่างกัน โดยความคุ้นเคยกันนั้น จะเกิดขึ้นในสถานการณ์ใดก็ได้ แม้ว่าในสถานการณ์นั้นจะปราศจากความไว้วางใจระหว่างกันก็ตาม

คะนิงนิจ(2549) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงานว่า “ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน ความไว้วางใจจะช่วยลดความเสี่ยงของการขัดแย้ง และยังเพิ่มความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และภูมิใจในความสำเร็จร่วมกัน

สรุปได้ว่า ความไว้วางใจ(Trust) เป็นปัจจัยเริ่มต้นของการดำเนินงานทุกๆ อย่างเมื่อมีความไว้วางใจ จะทำให้เกิดความร่วมมือกัน การยอมรับที่จะปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ จะทำให้ขั้นตอนการตัดสินใจเกิดขึ้นรวดเร็วทันที และมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กร

Ennis & Townsend (1995) ได้เคยทำการศึกษาความไว้วางใจระหว่างผู้นำและบุคลากร โดยพบว่า องค์ประกอบหลายประการต่อไปนี้ทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน กล่าวคือ (1) การรักษาคำพูดโดยกระทำตามที่พูดไว้เป็นการดูแลรักษาคำพูด และปฏิบัติตามที่สัญญาไว้ (2) ความสม่ำเสมอเป็นการนำเชื่อถือของบุคคล ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่างๆ ความมั่นคงในคำพูดและการกระทำ (3) การดูแล (Caring) เป็นความสนใจเอาใจใส่บุคลากร ในองค์กร บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่าผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคคลได้ (4) ความสามารถ (Competence) เป็นทักษะ ความรู้ และเทคนิคของผู้นำ

Mishra (1996) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบความไว้วางใจ ที่ผู้นำมีต่อบุคลากรมี 4 มิติ จำแนกได้เป็น

1. มิติความสามารถของความไว้วางใจ ผู้นำพัฒนาสัมพันธภาพกับ

ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ และความสามารถของผู้นำเป็นส่วนหนึ่งของความไว้วางใจ และบุคลิกของผู้นำเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ตามไว้วางใจ ซึ่งความสามารถเป็นมิติหนึ่งของความไว้วางใจ บุคลากรและองค์การ

2. มิติการเปิดเผย ความไว้วางใจอยู่ในรูปของการรับรู้ การเปิดเผยและความซื่อสัตย์ระหว่างกัน

3. มิติความห่วงใย คือ มีความสนใจในตนเองพอๆ กับการสนใจผู้อื่นในองค์การสุขภาพ บุคลากรไว้วางใจในผู้นำเพราะมีความเชื่อว่า ผู้นำสามารถที่จะดูแลเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานของบุคลากรได้

4. มิติความน่าเชื่อถือ แต่ละบุคลากรจะมีความรู้สึกมั่นคง และเชื่อใจไว้วางใจผู้นำ เมื่อบุคลากรมีความเชื่อว่าผู้นำมีความซื่อสัตย์ มีความน่าเชื่อถือ

Shaw (1997) กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจและการสูญเสียความไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน คือ บุคคล ทีมงาน หรือองค์การ ล้วนมีขอบเขตในการสร้างและการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกันปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการกำหนดขอบเขตหรือจุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจของแต่ละบุคคลได้แก่

1. สถานการณ์ (The Situation) หากสถานการณ์นั้น ๆ มีความเสี่ยงสูง ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ย่อมสูงตามไปด้วย

2. ประสบการณ์ของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจหากบริษัท ธุรกิจ ทีมงานเคยมีประสบการณ์ในทางที่ไม่ดีที่เกิดจากความไว้วางใจ เช่น การถูกหลอกลวง ทักหลังจากการทำธุรกิจ ก็จะทำให้บริษัท ธุรกิจ ทีมงานนั้น ๆ มีขอบเขต จุดทางเข้าทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) สูงตามไปด้วย และ

3. ประสบการณ์ของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ (Those Asking to be Trusted) หากองค์กรหรือบริษัทหนึ่งต้องการมาเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเรา หากบริษัทนั้น ๆ เป็นบริษัทที่บริษัทเรารู้จัก มีชื่อเสียงดีอยู่แล้ว ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ (Trust Threshold) ก็อาจจะต่ำในขณะที่หากบริษัทที่มาขอเป็นหุ้นส่วนนั้น เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงไม่ค่อยดีนัก หรือเป็นบริษัทที่บริษัทเราไม่รู้จัก ขอบเขต จุดทางเข้า ทางออกของความไว้วางใจ ย่อมจะสูงตามไปด้วย เป็นต้น ทั้งนี้ จุดทางเข้า ทางออกของบุคคลหนึ่งในเรื่องความไว้วางใจนั้น มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 3 ของแต่ละบุคคลดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะเปลี่ยนความคิดจากการไว้วางใจเป็นไม่ไว้วางใจง่ายกว่าการสร้างความไว้วางใจขึ้นมาใหม่เมื่อบุคคลนั้นได้สูญเสียไปครั้งหนึ่งแล้ว

นอกจากนี้ Shaw ยังได้กล่าวถึงตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจ 3 ประการ ได้แก่ การเปิดเผย (Openness) ระดับความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ภายในกลุ่ม การให้เกียรติ

(Respect) ระดับการให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม และความสอดคล้อง (Alignment) เช่น การร่วมประสานงานกันภายในกลุ่ม การร่วมกันออกความคิดเห็นและตัดสินใจร่วมกัน เป็นต้น

2.2.3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม

ปรีดา เรื่องวิชาการ (2551) กล่าวว่า หลักการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ตามทฤษฎีของดักส์ลาสแมกเกอร์ มี 11 ข้อ ดังนี้

1. บรรยากาศขององค์กรจะต้องไม่มีความตึงเครียด จะต้องมีความอบอุ่น และสามารถพูดคุยปรึกษากันได้ภายในองค์กร
2. มีการประชุมอย่างเปิดเผย เพื่อบอกความก้าวหน้าของทีม
3. สมาชิกของทีมจะต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจน ทุกคนจะต้องมีความอิสระในการออกความคิดเห็นในทุกๆ ประเด็น
4. สมาชิกของทีมจะต้องยอมรับความคิดเห็นและเคารพซึ่งกันและกัน
5. ทีมจะต้องมีความสามัคคีกัน หากมีปัญหาจะต้องพูดคุยกันด้วยเหตุผลเพื่อสร้างความเข้าใจ
6. สมาชิกในทีมจะต้องมีส่วนร่วมช่วยกันตัดสินใจแนวทางของทีม
7. สมาชิกในทีมจะต้องมีความเปิดเผย ไม่พูดจาลับหลัง
8. เมื่อทีมมีปัญหา ทุกคนจะต้องรับรู้ และสมาชิกมีอิสระในการแสดงความสามารถเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา
9. การมอบหมายงานภายในกลุ่มจะต้องมีความสม่ำเสมอ ไม่เอาเปรียบกัน
10. หัวหน้าทีมจะต้องไม่ใช่อำนาจหรืออิทธิพล แต่จะต้องมีความเป็นผู้นำเพื่อที่จ่านำพาทีมไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
11. เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน จะต้องมีการติดตามผลงานของทีมเป็นระยะๆ

2.3 ตัวแปรตามแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ได้แก่

2.3.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.3.1.1 ความหมายและแนวคิดของประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจุบันมีการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กันอย่างแพร่หลายและมีการนิยามความหมายแตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบกันหลายๆ อย่างซึ่งจากการศึกษาพบว่านักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพแตกต่างกัน ดังนี้

Fiedler (1967) กล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิภาพของกลุ่ม

Schein (1970) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survival) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลู่วง

Steers (1977) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือการที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการ แยกแยะการบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ Lawiess (1979) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่างการปรับตัวและความเป็นปึกแผ่นขององค์กร

อรุณ รักธรรม (2525) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (Integration) การปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อม (Adaptability) ปรับองค์การให้เข้ากับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์กร (Productivity) สอดคล้องกับภรณ์ กิริติบุตร (2529) ที่กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Effectiveness) หมายถึง ความมากน้อย (Extent) ของการที่องค์กร ในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและ โดยไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ ขององค์กรตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์กร ความยืดหยุ่นขององค์กรในรูป ของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในขององค์กรและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์กร และการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์กรระหว่างหน่วยงานในองค์กร

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530) กล่าวว่าไว้ว่า นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้วการประเมินประสิทธิภาพอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐานขององค์กรหรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความเป็นไปได้หรือความพร้อมของการทำงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิต เป็นต้น ดังนั้นกิจกรรมขององค์กรที่เป็นเครื่องตัดสินการทำงานขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน ใช้ปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุนในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองความต้องการและความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม

พิทยา บวรวัฒนา (2530) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องของการวิเคราะห์ว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพขององค์การที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ (2532) กล่าวไว้ในหนังสือเทคนิคการเพิ่มประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน (effectiveness) มีความหมายต่างกันไปบางคนหมายถึงผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่พยายามรักษาต้นทุนให้คงที่บางคนหมายถึงการทำงานให้ถูกต้องบางคนหมายถึงการทำงานอย่างฉลาดขึ้นและหนักขึ้นบางคนหมายถึงการประกอบการโดยได้ผลงานมากขึ้นเป็นต้น

ธงชัย สันติวงศ์ (2535) กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึงการที่องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ติน ปรัชญพฤทธิ (2536) กล่าวว่าประสิทธิผล หมายถึงระดับที่คนงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด

ศุภย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2545) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัดนั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใดด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

พรชัยเชื้อชูชาติ (2546) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

โดยสรุปส่วนใหญ่ นักวิชาการมีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ระดับความสามารถขององค์การในการบรรลุที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาไว้ซึ่งทั้งทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์และไม่สร้างความเครียดแก่สมาชิก สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ และรับผิดชอบต่อปัญหาหรือข้อยุ่งยากที่เกิดขึ้น และองค์การส่วนรวมสามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

2.3.1.2 วิธีการวัดประสิทธิผลขององค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อองค์การต้องการประเมินสถานะขององค์การโดยรวมทั้งหมด (Murray, 2005) แต่การประเมินหรือการวัดประสิทธิผลขององค์การเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและเต็มไปด้วยค่านิยม (Goodman & Pennings, 1980) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การประเมินองค์การภาครัฐซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เพราะองค์การภาครัฐมีลักษณะที่แตกต่างจากองค์การภาคเอกชนหลายประการเช่น ความหลากหลายภายในองค์การ การได้รับ

อิทธิพลจากคน หรือกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ มากกว่าองค์การภาคเอกชน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีความขัดแย้งค่อนข้างมากระหว่างผู้กำหนดนโยบาย มีความแตกต่างด้านสถานะและบทบาทตลอดจนได้รับการตรวจสอบจากกลุ่มผลประโยชน์และสื่อต่างๆ อยู่ตลอดเวลา เป็นต้น (Eddy, 1981)

McCann (2004) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นการวัดถึงการที่องค์การประสบความสำเร็จบรรลุถึงวิสัยทัศน์โดยอาศัยกลยุทธ์หลักขององค์กร และการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพต้องมีทั้งความคล่องตัว (Agility) และมีความยืดหยุ่น (Resilient) จะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้นอกจากนั้นการที่นักวิชาการให้คำจำกัดความของคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ในลักษณะที่หลากหลายแตกต่างกันทำให้วิธีการในการวัดประสิทธิภาพขององค์การมีความหลากหลายตามไปด้วย (Schmid, 2002) การกำหนดปัจจัยหรือตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพขององค์การจึงมีมุมมองที่แตกต่างกันออกไป

พิทยา บวรวัฒนา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การเพราะนักทฤษฎีองค์การเสนอแนวคิดวิธีการวิเคราะห์ออกเป็นหลายแนวทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพขององค์การที่มีลักษณะกว้างขวางแตกต่างกันไป ดังนั้น จึงไม่มีบรรทัดฐานในการประเมินประสิทธิภาพซึ่งเป็นที่ยอมรับกันเป็นสากล (ภรณ์ มหามนต์, 2528) ในองค์การของตำรวจก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีเกณฑ์เพียงอย่างเดียว (single criteria) ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้น ทำให้ยังไม่มีองค์ความรู้ที่เป็นสากล ด้วยเหตุนี้ จึงนำไปสู่การพัฒนาตัวแบบประสิทธิภาพขององค์การในลักษณะที่หลากหลายแตกต่างกันออกไปยกตัวอย่างเช่น การประเมินประสิทธิภาพขององค์การในมุมมองของการจัดการโซ่อุปทาน (supply chain management) ก็จะใช้เกณฑ์ในการประเมินเฉพาะอย่าง ได้แก่ ผลผลิต คุณภาพการบริการ การปรับตัว และผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ในขณะที่การประเมินประสิทธิภาพขององค์การตำรวจส่วนใหญ่จะพิจารณาถึง ประสิทธิภาพของการบังคับใช้กฎหมายเป็นหลัก โดยดูจากสถิติจำนวนอาชญากรรมเป็นสำคัญ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรดี สีบุตร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยโดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย (2) ระดับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของผู้ให้บริการในสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย (3) ระดับประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการใน

สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย (4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความ ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาลสังกัด กองบัญชาการกองทัพไทยประชากรที่ศึกษาคือผู้ให้บริการในสถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการ กองทัพไทยที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปีจำนวน 253 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมี ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคร์สแควร์และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ให้บริการใน สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยส่วนใหญ่ร้อยละ 58.1 มีสถานภาพสมรสแล้วอยู่ใน ตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 86.2 มีอายุเฉลี่ย 41.11 ปีและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 7.64 ปี (2) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของผู้ให้บริการในสถานพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (3) ภาพรวมของประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาราย ด้านพบด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง 4) ระยะเวลาปฏิบัติงานกับประสิทธิผล องค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบ ($r = -0.141$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กรและ พบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์กรตามการรับรู้ของผู้ให้บริการใน สถานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวก($r = 0.532$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุนันทา สังข์ทศน์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็ นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) วิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยบนพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงระบบ และการบริหาร ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) 2) ศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ขององค์ประกอบของ รูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) 3) ตรวจสอบและสร้างรูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) 4) ตรวจสอบความ เหมาะสมของรูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้ แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา 340 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลคือผู้อำนวยการสถานศึกษา การพิจารณารูปแบบ ที่เหมาะสมในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ใช้รูปแบบ สัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษาโดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) สถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิง

สำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science) ด้วยวิธีสกัดองค์ประกอบ PCA (Principal Component Analysis) และการหมุนแกนปัจจัยหลักด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Rotation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interviews)จากการวิจัยพบว่า1. องค์ประกอบรูปแบบการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) มติด้านผู้เรียน 2) มติด้านกระบวนการภายใน 3) มติด้านการเงิน และ 4) มติด้านการเรียนรู้และการเติบโต2. รูปแบบการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) เป็นรูปแบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ซึ่งมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

ภาคภูมิ นันทปรีชา (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการจัดทำตัวชี้วัดขององค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดขององค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรตามแนวคิด Balanced Scorecard การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) 10 ท่านจากแต่ละหน่วยงานในสถาบันฯซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องและมีความรับผิดชอบในการดำเนินการโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard ในสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการทบทวนวรรณกรรมมาวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าที่ได้พบว่าสถาบันฯมีการจัดทำตัวชี้วัด 2 ลักษณะคือ 1) ตัวชี้วัดที่สำนักงานก.พ.ร. กำหนดเพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและ 2) ตัวชี้วัดที่สถาบันฯจัดทำเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระดับส่วนงานของสถาบันฯซึ่งขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) การจัดทำยุทธศาสตร์และแผนงานประจำปีขององค์กร 2) การจัดทำตัวชี้วัดของสำนักงานก.พ.ร. 3) การจัดทำตัวชี้วัดระดับส่วนงานซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สนับสนุนต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard ประกอบด้วย 7 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านผู้นำนโยบายของผู้บริหารองค์กรด้านการจัดการข้อมูลการสื่อสารภายในส่วนงานการติดตามประเมินผลการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard ประกอบด้วย 7 ปัจจัยได้แก่ความไม่เข้าใจและความวิตกกังวลของบุคลากร ความซับซ้อนของการจัดทำตัวชี้วัดระดับส่วนงานการตั้งตัวชี้วัดส่วนงานระยะเวลาในการจัดทำความ

ศรัทธาของบุคลากรต่อหัวหน้างานการกำหนดตัวชี้วัดของสำนักงานก.พ.ร.และความรู้สึกของบุคลากร โดยปัจจัยต่างๆมีความเกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานโดย ตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard

อนุวัฒน์ ภัคดี (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานกองคลังสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัววัดผลเดิมที่กองคลังใช้ในปัจจุบันและเพื่อออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานกองคลังโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎี Balanced Scorecard โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามรวมถึงเอกสารรายงาน คู่มือการปฏิบัติงานแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์จาก ผลการศึกษาพบว่าตัววัดผลเดิมที่กองคลังใช้ในปัจจุบันมาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษาซึ่งตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นการวัดผลในภาพรวมระดับกองและไม่สะท้อนผล การปฏิบัติงานที่แท้จริงดังนั้นจึงศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานตามทฤษฎี Balanced Scorecard ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญ 4 มุมมองคือมุมมองด้านการเงินมุมมองด้านลูกค้ามุมมอง ด้านกระบวนการภายในและมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตและนำตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ทำการ ออกแบบไว้ในแต่ละมุมมองมาใช้สำหรับแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในกองคลังดังนี้ 1.) ปัญหาด้าน กระบวนการปฏิบัติงานภายในกองคลังซึ่งเกิดจากความล่าช้าในการทำเอกสารเบิก - จ่ายตัววัดผลคือ จำนวนครั้งในการส่งรายงานไม่ทันเวลาระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารระยะเวลาเฉลี่ยในการ อนุมัติระยะเวลาในการทาจัดซื้อ - จัดจ้างระยะเวลาในการโอนเงินรวมถึงระยะเวลาในการจ่ายเงิน 2.) ปัญหาด้านการให้บริการซึ่งประกอบด้วยการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารตัววัดผลคือความพึงพอใจต่อการรับบริการเวลาเฉลี่ยต่อการให้บริการจำนวนข้อร้องเรียน จำนวนครั้งในการปรับปรุงเว็บไซต์จำนวนข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์จำนวนแบบฟอร์มที่ดาวน์โหลดได้ 3.) ปัญหาด้านบุคลากรคือการขาดความรอบคอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้ระเบียบข้อบังคับ ต่างๆตัววัดผลคือจำนวนการอบรมพนักงานที่ตรงสายงานจำนวนภาระงานจำนวนการจัดอบรมให้ หน่วยงานภายในจำนวนการแก้ไขข้อมูลหลังจากนำเสนอแล้วอัตราการตัดหมวดรายจ่ายผิดอัตราในการ ตรวจสอบเอกสารผิดพลาด4.) ปัญหาการขาดตัววัดผลการปฏิบัติงานเป็นการใช้ดุลพินิจของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ผลการประเมินไม่สะท้อนการปฏิบัติงานที่แท้จริงการแก้ปัญหาในด้านนี้คือผู้บริหารสามารถ เลือกตัววัดผลการปฏิบัติงานที่ทำการออกแบบไว้ทั้ง 4 มุมมองที่ตรงกับลักษณะงานและสถานการณ์ มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนความจริง

ลลิตา ศรีสัมพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยทางด้านการบริหารที่มีผลต่อการ สร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ ประชากรที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้คือคณาจารย์จำนวน 80 คนมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของคณาจารย์ที่มี ต่อปัจจัยทางด้านการบริหาร (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของคณาจารย์ที่มีต่อปัจจัย

ทางด้านการบริหาร (3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับประสิทธิภาพของทีมงาน (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการบริหารกับระดับประสิทธิภาพของทีมงานตัวแปรอิสระคือเพศอายุระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานสถานภาพสมรสรายได้ต่อเดือนและระดับตำแหน่งงานตัวแปรตามคือปัจจัยทางการบริหารทั้ง 10 ด้านคือด้านความรอบคอบในการพิจารณา ด้านความประนีประนอมด้านการต้องการการยอมรับจากผู้อื่นด้านความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านการตรวจสอบการทำงานด้านการกระตุ้นเพื่อนร่วมงานด้านการประสานงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำและด้านความเป็นผู้นำและการสร้างทีมงานตามองค์ประกอบที่เกิดประสิทธิภาพทั้ง 11 ด้านคือด้านวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกันด้านความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาด้านการสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกันด้านความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ด้านการตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มด้านการติดต่อสื่อสารด้านการพัฒนาตนเองด้านการกำหนดบทบาทของสมาชิกด้านการดำเนินการที่ราบรื่นและด้านการเป็นผู้นำที่เหมาะสมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติแบบ t -Test , F - Test และ Correlation (Pearson) จากผลการศึกษาพบว่าพบว่าจากกลุ่มประชากรจำนวน 80 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 30-39 ปีระดับการศึกษาปริญญาโทระยะการปฏิบัติงาน 1-5 ปีสถานภาพโสดรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และระดับตำแหน่งอาจารย์ประจำระดับความคิดเห็นของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจต่อปัจจัยทางด้านการบริหารงานด้านความรอบคอบในการพิจารณา ด้านการต้องการการยอมรับจากผู้อื่นด้านความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านการกระตุ้นเพื่อนร่วมงานด้านการประสานงานด้านความคิดสร้างสรรค์ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำและด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับมากด้านความประนีประนอมและด้านการตรวจสอบการทำงานอยู่ในระดับปานกลางระดับความคิดเห็นของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจต่อปัจจัยทางด้านการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพศอายุระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงานสถานภาพสมรสรายได้ต่อเดือนและระดับตำแหน่งงานมีความคิดเห็นต่อการปัจจัยทางการบริหารงานและการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกันในทุกด้านปัจจัยทางการบริหารงานและการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับในระดับต่ำในทุกด้าน

ปองปรัชญ์ ปือราแง (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติในสำนักงานในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน 265 คน ผลการวิจัยพบว่า อายุมีผลต่อการสร้างบรรยากาศ

องค์การด้านมิติโครงสร้างองค์การ มิติรางวัล มิติความเสี่ยง มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน มิติความขัดแย้ง มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษามีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การด้านมิติโครงสร้างองค์การ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ พบว่าการอภิปรายกันอย่างเปิดเผย ความไว้วางใจต่อกัน ความขัดแย้งกันในกลุ่ม เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และการมอบหมายการทำงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศโดยรวม

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารโดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไปและ (3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารโดยทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารจำนวน ๓๗๐ คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ยค่าร้อยละค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างการทดสอบค่าที (t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มการทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปและกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ วิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบทผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือด้านอาคารสถานที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารแตกต่างกันในขณะที่เพศระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติไม่แตกต่างกันปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อยเอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆยังไม่เพียงพอด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็นอำเภอเมือง

จังหวัดมุกดาหารด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ
ด้านสถานที่และอาคารควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสมและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. รายได้ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ข้อมูลระดับความคิดเห็นของการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วย มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านลูกค้ามุมมอง

ด้านกระบวนการภายในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลระดับความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยด้านการมอบหมายงาน ตามหน้าที่ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วมด้านความไว้วางใจ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานจะมีระดับการวัด

ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานเป็นช่วงคะแนนมี

ระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha

Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .987 ค่าครอนบาร์คแอลฟา(Cronbach's Alpha Analysis Test) ต้องได้มากกว่าหรือเท่ากับ .70 ถ้าไม่ถึงเกณฑ์จะต้องปรับข้อคำถามใหม่) โดยแยกออกมาเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard) เท่ากับ .965 ตอนที่ 3 การทำงานเป็นทีม เท่ากับ .975 ตอนที่ 4 ข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเท่ากับ .948 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 25 ของเดือนกันยายน พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 46,114 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 400 คนในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม พ.ศ.2557 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 25และวันที่26 เดือนกันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่9และวันที่10 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่ติดภารกิจใดๆ

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์การทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด

3.3.3 นำแบบสอบถามฉบับที่ถูกต้องสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 400 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือนมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.3 การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1. สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

2. สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3. สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ(F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้(Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	223	55.75
หญิง	177	44.25
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	250	62.50
31-40 ปี	97	24.25
41-50 ปี	34	8.50
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	19	4.75
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 250 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และส่วนอายุที่น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	262	65.50
สมรส	127	31.75
หย่าร้าง/หม้าย	11	2.75
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 262 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.50 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และส่วนสถานภาพที่น้อยที่สุด มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลวุฒิการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	15.75
ปริญญาตรี	267	66.75
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	68	17.00
อื่นๆ	2	0.50
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 267 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และส่วนวุฒิการศึกษาที่น้อยที่สุด มีการศึกษาระดับอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลประสบการณ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	97	24.25
1-5 ปี	167	41.75
6-10 ปี	83	20.75
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	53	13.25
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 167 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และส่วนประสบการณ์การทำงานที่น้อยที่สุด มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลอัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	19	4.75
10,001-20,000 บาท	138	34.50
20,001-30,000 บาท	152	38.00
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	91	22.75
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 152 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และส่วนอัตราเงินเดือนที่น้อยที่สุด มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) แบ่งเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balance Scorecard: BSC) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุ

การประเมินองค์กรแบบสมดุ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร	4.12	0.617	มาก
2. มุมมองด้านลูกค้า	4.17	0.587	มาก
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	4.20	0.587	มาก
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.27	0.548	มากที่สุด
รวม	4.19	0.493	มาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.7พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุ โดยรวม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.493 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.548)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.587) (2) มุมมองด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.587) และ (3) มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.617) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุ มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากรปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร

มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. คิดว่าองค์กรของท่านมีอุปกรณ์และสื่อที่ทันสมัย	4.23	0.809	มากที่สุด
2. อุปกรณ์และสื่อที่เพียงพอส่งผลให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย	4.12	0.833	มาก
3. คิดว่ารับผิดชอบงานที่ตรงกับความต้องการแล้ว	4.05	0.819	มาก
4. องค์กรมีงบประมาณเพียงพอกับแผนงาน	4.14	0.785	มาก
5. องค์กรมีการจัดสรรต้นทุนที่ดีเมื่อเทียบกับผลของการดำเนินงาน	4.08	0.802	มาก
รวม	4.12	0.617	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านงบประมาณและทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.617 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านงบประมาณและทรัพยากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ คิดว่าองค์กรของท่านมีอุปกรณ์และสื่อที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.809)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านงบประมาณและทรัพยากรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) องค์กรมีงบประมาณเพียงพอกับแผนงาน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.785) (2) อุปกรณ์และสื่อที่เพียงพอส่งผลให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.833) (3) องค์กรมีการจัดสรรต้นทุนที่ดีเมื่อเทียบกับผลของการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.802) และ (4) คิดว่ารับผิดชอบงานที่ตรงกับความต้องการแล้ว ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.819) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านลูกค้าปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านลูกค้า

มุมมองด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมส่งผลให้มีความรักต่อองค์กร	4.08	0.757	มาก
2. วางแผนงานได้อย่างชัดเจนไม่ลวกเลียนแบบความคิดผู้อื่น	4.07	0.839	มาก
3. มีระเบียบวินัยรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น	4.17	0.749	มาก
4. มีความสนใจตั้งใจในการทำงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น	4.29	0.727	มากที่สุด
5. มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ใหม่ๆมากขึ้น	4.22	0.755	มากที่สุด
รวม	4.17	0.587	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านลูกค้าโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ (1) มีความสนใจตั้งใจในการทำงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.727) และ (2) มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ใหม่ๆมากขึ้น ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.755) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ (1) มีระเบียบวินัยรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.749) (2) มีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมส่งผลให้มีความรักต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.757) และ (3) วางแผนงานได้อย่างชัดเจนไม่ลวกเลียนแบบความคิดผู้อื่น ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.839) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงมมองด้านกระบวนการภายในปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายใน

มุมมองด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการวัดและประเมินผลด้านกระบวนการ	4.35	0.786	มากที่สุด
2. องค์กรมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมให้พนักงานเพื่อให้พร้อมที่จะทำงาน	4.15	0.766	มาก
3. องค์กรมีความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	4.16	0.723	มาก
4. องค์กรมีความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.18	0.738	มาก
5. ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.787	มาก
รวม	4.20	0.587	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายในโดยรวม อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ (1) องค์กรมีการวัดและประเมินผลด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.786)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) องค์กรมีความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.738) (2) ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.787) (3) องค์กรมีความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.723) และ (4) องค์กรมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมให้พนักงานเพื่อให้พร้อมที่จะทำงาน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.766) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงาน	4.34	0.717	มากที่สุด
2. มีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน	4.18	0.734	มาก
3. องค์กรมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน	4.21	0.764	มากที่สุด
4. องค์กรมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.32	0.721	มากที่สุด
5. องค์กรมีความเข้มแข็งและพัฒนาขึ้น	4.32	0.740	มากที่สุด
รวม	4.27	0.548	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลง มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ (1) องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.717) (2) องค์กรมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.721) (3) องค์กรมีความเข้มแข็งและพัฒนาขึ้น ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.740) และ (4) องค์กรมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.764) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ มีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.734)

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีม แบ่งเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความไว้วางใจ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการการทำงานเป็นทีม โดยรวม

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	4.19	0.587	มาก
2. ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย	4.16	0.591	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วม	4.17	0.591	มาก
4. ด้านความไว้วางใจ	4.14	0.636	มาก
รวม	4.17	0.518	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.518 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.587) (2) ด้านการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.591) (3) ด้านการสื่อสารในทีมแบบ

เปิดเผย ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.591) และ (4) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.636) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อมีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่

ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการประชุมให้ทุกคนรับรู้อีกก่อนที่จะมอบหมายงานให้กับทุกคนในทีม	4.29	0.709	มากที่สุด
2. ทุกคนในทีมได้รับการมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมกัน	4.11	0.785	มาก
3. ได้นำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่	4.14	0.790	มาก
4. รู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่เมื่อจำเป็น	4.14	0.789	มาก
5. หัวหน้างานสามารถอธิบายขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	4.25	0.705	มากที่สุด
รวม	4.19	0.587	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ได้แก่ (1) มีการประชุมให้ทุกคนรับรู้อีกก่อนที่จะมอบหมายงานให้กับทุกคนในทีม ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.709) และ (2) หัวหน้างานสามารถอธิบายขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.705) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ได้แก่ (1) รู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่เมื่อจำเป็น ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.789) (2) ได้นำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.790) และ (3) ทุกคนในทีมได้รับการมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.785) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย

ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.690	มากที่สุด
2. รู้สึกเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น	4.11	0.793	มาก
3. ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าของทีมอย่างเปิดเผยและชัดเจน	4.19	0.757	มาก
4. กล้าแสดงออกที่จะแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งขณะทำงานร่วมกัน	4.09	0.830	มาก
5. หัวหน้าทีมเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา	4.11	0.804	มาก
รวม	4.16	0.591	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ รู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.690)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าของทีมอย่างเปิดเผยและชัดเจน ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.757) (2) รู้สึกเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.793) (3) หัวหน้าทีมเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.804) และ (4) กล้าแสดงออกที่จะแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งขณะทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.830) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมีส่วนร่วม

ด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะร่วมงานกัน	4.22	0.749	มากที่สุด
2. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมกันตัดสินใจในวางแผนทิศทางการทำงานของทีม	4.18	0.776	มาก
3. มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม	4.14	0.723	มาก
4. ทุกคนในทีมช่วยกันแก้ปัญหาเมื่อทีมเกิดปัญหา	4.13	0.773	มาก
5. ทุกคนในทีมคอยสนับสนุนกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ	4.18	0.749	มาก
รวม	4.17	0.591	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะร่วมงานกัน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.749)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) ทุกคนในทีมคอยสนับสนุนกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.749) (2) ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมกันตัดสินใจวางแผนทิศทางการทำงานของทีม ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.776) (3) มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.723) และ (4) ทุกคนในทีมช่วยกันแก้ปัญหาเมื่อทีมเกิดปัญหา ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.773) ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมต่อการทำงานเป็นทีมด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ทุกคนในทีมพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมอย่างเต็มใจ	4.22	0.797	มากที่สุด
2. ทุกคนในทีมเชื่อถือกันและมั่นใจในผู้ร่วมทีม	4.02	0.801	มาก
2. มีความสุขและเต็มใจที่ทำงานเป็นทีม	4.15	0.766	มาก
4. ทุกคนในทีมช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน	4.16	0.758	มาก
5. ทุกคนในทีมยอมรับในความสามารถของกันและกัน	4.14	0.744	มาก
รวม	4.14	0.636	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.636) มากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.636 สำหรับ

ผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ ทุกคนในทีมพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.797)

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ (1) ทุกคนในทีมช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.758) (2) มีความสุขและเต็มใจที่ทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.766) (3) ทุกคนในทีมยอมรับในความสามารถของกันและกัน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.744) และ (4) ทุกคนในทีมเชื่อถือกันและมั่นใจในผู้ร่วมทีม ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.801) ตามลำดับ

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับประสิทธิผลในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำมีความมุ่งมั่นทุ่มเทส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.41	0.658	มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำได้นำความสามารถมาใช้ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.42	0.689	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพจากการที่มีเชี่ยวชาญในการทำงานส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.24	0.737	มากที่สุด
4. ประสิทธิภาพในการทำงานที่สร้างผลงานที่โดดเด่นส่งผลทำให้หัวหน้างานและผู้ร่วมงานยอมรับ	4.09	0.755	มาก
5. ประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดขึ้นจากความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.20	0.692	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับประสิทธิผลในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลาส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.16	0.775	มาก
7. ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อรู้สึกพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.10	0.751	มาก
8. ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้อย่างดีส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.26	0.724	มากที่สุด
9. ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและพอเพียงส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.14	0.747	มาก
10. ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อรู้สึกรักในงานที่ท่านทำส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ	4.26	0.755	มากที่สุด
รวม	4.23	0.508	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.508) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.508 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำได้นำความสามารถมาใช้ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.689) (2) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำงานที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.658) (3) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้อย่างดีส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.724) (4) ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อรู้สึกรักในงานที่ท่านทำส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.755) และ (5) ประสิทธิภาพจากการที่มีเชี่ยวชาญในการทำงานส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.737) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดขึ้นจาก ความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.692$) (2) ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงตามเวลาส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.775$) (3) ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า และพอเพียงส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.747$) (4) ประสิทธิภาพในการ ทำงานเมื่อรู้สึกพึงพอใจในค่าตอบแทนส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.751$) และ (5) ประสิทธิภาพในการทำงานที่สร้างผลงานที่โดดเด่นส่งผลทำให้หัวหน้างานและผู้ร่วมงาน ยอมรับ ($\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.755$) ตามลำดับ

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการ เปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ(F-test) หรือการทดสอบ ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความ แตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟ เฟ้(Scheffe) เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน เขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ประสิทธิผลในการทำงาน	4.181	0.502	4.289	0.510	-2.133	0.033*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิง มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม เมื่อจำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.698	0.899		
					3.548	0.015*
	ภายในกลุ่ม	396	100.350	0.253		
	รวม	399	103.048			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานเมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มอายุต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 : แสดงค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	20 -30 ปี	31 -40 ปี	41 -50 ปี	50 ปีขึ้นไป
		4.1676	4.3144	4.3353	4.4158
20 -30 ปี	4.1676	-	0.1468*	0.1676	0.2481*
31 -40 ปี	4.3144		-	0.0208	0.1013
41 -50 ปี	4.3353			-	0.0805
50 ปีขึ้นไป	4.4158				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

สมมติฐาน 1.3 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามสถานภาพปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.281	2.640		
					10.722	0.000*
	ภายในกลุ่ม	397	97.767	0.246		
	รวม	399	103.048			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานเมื่อจำแนกตามสถานภาพพบว่า กลุ่มสถานภาพต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffeปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 : แสดงค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
		4.1462	4.3819	4.4455
โสด	4.1462	-	0.2357*	2.9926
สมรส	4.3819		-	0.6356
หย่าร้าง/หม้าย	4.4455			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มสถานภาพสมรส มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มสถานภาพโสด

สมมติฐาน 1.4 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.668	1.556	6.263	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	98.380	0.248		
	รวม	399	103.048			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า กลุ่มวุฒิการศึกษาต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffeปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 : แสดงค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า	อื่นๆ
		4.0968	4.2060	4.4500	4.0000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.0968	-	0.1092	0.3531*	0.0968
ปริญญาตรี	4.2060		-	0.2440*	0.2059
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.4500			-	0.4500
อื่นๆ	4.0000				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษตามตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มวุฒิศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรีและวุฒิศึกษาระดับปริญญาตรี

สมมติฐาน 1.5 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.667	1.556	6.262	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	98.381	0.248		
	รวม	399	103.048			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffeปรากฏผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 : แสดงค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.0773	4.2234	4.2916	4.4283
น้อยกว่า 1 ปี	4.0773	-	0.1460	0.2142*	0.3509*
1 - 5 ปี	4.2234		-	0.0682	0.2049
6 - 10 ปี	4.2916			-	0.1367
10 ปีขึ้นไป	4.4283				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาตามตารางที่4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มประสบการณ์การทำงานอายุ 6-10 ปี และกลุ่มประสบการณ์การทำงานอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานอายุน้อยกว่า 1 ปี

สมมติฐาน 1.6 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 : แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F	P
ประสิทธิผลในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.604	3.201		
					13.567	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	93.444	0.236		
	รวม	399	103.048			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานเมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือนพบว่า กลุ่มอัตราเงินเดือนต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffeปรากฏผลดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 : แสดงค่าเฉลี่ยของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป
		4.1632	4.0638	4.2375	4.2293
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.1632	-	0.0993	0.0743	0.3170
10,001 – 20,000 บาท	4.0638		-	0.1737*	0.4164*
20,001 – 30,000 บาท	4.2375			-	0.2417
30,000 บาทขึ้นไป	4.2293				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร	.124	3.278	.001*
2. มุมมองด้านลูกค้า	.095	2.080	.038*
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	.298	7.232	.000*
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	.247	5.250	.000*

$R^2 = 0.551$, F-Value = 121.246, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.29 พบว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม ได้แก่ (1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ร้อยละ 29.8 (2) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ร้อยละ 24.7 (3) มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร ร้อยละ 12.4 และ (4) มุมมองด้านลูกค้า ร้อยละ 9.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิผลในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ด้วยวิธีวิเคราะห์การ
ถดถอยแบบพหุคูณ (MultipleRegression Analysis)

การทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่	.296	6.348	.000*
2. ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย	.220	4.813	.000*
3. ด้านการมีส่วนร่วม	.093	1.884	.060
4. ด้านความไว้วางใจ	.310	6.925	.000*

$R^2 = 0.630$, F-Value = 167.991, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.30 พบว่าการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความไว้วางใจ ร้อยละ
31 (2) ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ร้อยละ 29.6 และด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ร้อยละ
22 ตามลำดับ ในทางตรงกันข้าม ในด้านการมีส่วนร่วมไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมมีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.75 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.25
2. อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมากที่สุดมีช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนที่น้อยสุดมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.75
3. สถานภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมากที่สุดมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.50 ส่วนที่น้อยสุดมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.75
4. วุฒិการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.75 ส่วนที่น้อยที่สุดมีการศึกษาระดับอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50
5. ประสบการณ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมากที่สุดมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.75 ส่วนที่น้อยที่สุดมีประสบการณ์ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.25
6. อัตราเงินเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ยมากที่สุดมีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38 ส่วนที่น้อยที่สุดมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 4.75

7. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.493 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลงอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.548 ส่วนระดับเห็นด้วยมาก มี 3 ด้าน ได้แก่ (1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 (2) มุมมองด้านลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 และ (3) มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.617 ตามลำดับ

8. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.518 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมที่มีต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 (2) ด้านการมีส่วนร่วม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 (3) ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.591 และ (4) ด้านความไว้วางใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.636 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบคือสถิติหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลม เมื่อจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสี่ลมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศชาย มีประสิทธิผลในการ

ทำงาน น้อยกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเพศหญิง โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10866

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมกลุ่มอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

สมมติฐาน 1.3 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามสถานภาพผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มสถานภาพโสด

สมมติฐาน 1.4 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมติฐาน 1.5 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีประสบการณ์การทำงานอายุ 6-10 ปี และกลุ่มประสบการณ์การทำงานอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานอายุน้อยกว่า 1 ปี

สมมติฐาน 1.6 ข้อมูลความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม เมื่อจำแนกตามอัตราเงินเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่าพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ โดยพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ

มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่า กลุ่มอัตราเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท

5.1.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ พบว่าการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ได้แก่ (1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ร้อยละ 29.8 (2) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ร้อยละ 24.7 (3) มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร ร้อยละ 12.4 และ (4) มุมมองด้านลูกค้า ร้อยละ 9.5 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าการทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความไว้วางใจ ร้อยละ 31 (2) ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ ร้อยละ 29.6 และด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย ร้อยละ 22 ตามลำดับ ในทางตรงกันข้าม ในด้านการมีส่วนร่วมไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ร้อยละ 9.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม พนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท สอดคล้องกับแนวคิดของ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ อิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ อายุ วงจรชีวิต ครอบครัว อาชีพ โอกาสทางเศรษฐกิจ การศึกษา ค่านิยมหรือคุณค่า และรูปแบบของการดำรงชีวิต

5.2.1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ต่างกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน

5.2.1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขต กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ ปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจ อิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ อายุ และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร แตกต่างกัน แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ ภารดี สีหบุตร พ.ศ. 2554 ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์การตาม การรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาล สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า อายุ กับประสิทธิผล องค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

5.2.1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขต กรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 ต่างกับผลงานวิจัยของ ภารดี สีหบุตร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์การตาม การรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาล สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า สถานภาพสมรส กับ ประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขต กรุงเทพมหานครที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับแนวคิดของ ปัจจัยส่วนบุคคลว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพล ต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจ อิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่างๆ ได้แก่ การศึกษา แต่

ต่างกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน

5.2.1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภรดี สีหบุตร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาล สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในสถานพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.1.6 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่างกับผลงานวิจัยของ พระมหาเดชินท์ สิทธิภาณุ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหารพบว่าประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ดังนี้ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ดังนี้ (1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (2) มุมมองด้านลูกค้า และ (3) มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ผศ. เดชะรินทร์ (2546) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้มุมมองใหม่ในการประเมินผลองค์กรซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน คือมุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร มุมมองแต่ละด้าน จะมีตัวชี้วัดที่สำคัญ หรือ Key Performance Indicators (KPIs) เป็นชุดที่มีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อนุวัฒน์ ภักดี (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

พบว่าตัววัดผลเดิมที่กองคลังใช้ในปัจจุบันมาจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ซึ่งตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นการวัดผลในภาพรวมระดับกองและไม่สะท้อนผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ดังนั้นจึงศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎี Balanced Scorecard ประกอบด้วยมุมมองที่สำคัญ 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตและยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรินทร์ สังกัทัศน์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่าองค์ประกอบรูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) มติด้านผู้เรียน 2) มติด้านกระบวนการภายใน 3) มติด้านการเงิน และ 4) มติด้านการเรียนรู้และการเติบโต

5.2.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ คิดว่าองค์กรของท่านมีอุปกรณ์ และสื่อที่ทันสมัย นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) องค์กรมีงบประมาณเพียงพอกับแผนงาน (2) อุปกรณ์และสื่อที่เพียงพอส่งผลให้ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย (3) องค์กรมีการจัดสรรต้นทุนที่ดีเมื่อเทียบกับผลของการดำเนินงาน และ (4) คิดว่ารับผิดชอบงานที่ตรงกับความต้องการแล้ว ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ผศ. เดชะรินทร์ (2546) กล่าวว่า มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) และด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตผล (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ว่าองค์กรมีแนวทางในการเพิ่มรายได้ได้อย่างไร ตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญมุมมองด้านการเงิน เช่น การเพิ่มขึ้นของกำไร การเพิ่มขึ้นของรายได้ หรือยอดขายและการลดลงของต้นทุน เป็นต้นเช่นเดียวกับแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) กล่าวถึงมุมมองด้านการเงิน (Financial) ว่าเป็นการลงทุนและการขยายตัวของเศรษฐกิจ และเป็นการเพิ่มผลกำไร ตลอดจนรายได้ที่เพิ่มขึ้น

5.2.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านลูกค้าโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ดังนี้ (1) มีความสนใจ ตั้งใจในการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน

มากขึ้น และ (2) มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ มากขึ้น ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ (1) มีระเบียบวินัย รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองมากขึ้น (2) มีส่วนร่วมในการรักษาผลประโยชน์ส่วนรวม ส่งผลให้มีความรักต่อองค์กร และ (3) วางแผนงานได้อย่างชัดเจน ไม่ลอกเลียนแบบความคิดผู้อื่น ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ญัตถุพันธ์ เจริญนันทน์ (2546) กล่าวว่า ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานเป็นทีมต้องมีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน สมาชิกทีมงานเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของทีมงาน แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ ภารดี สีหบุตร (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาล สังกัด กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่าประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการในด้านการมุ่งเน้น ทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง

5.2.2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านกระบวนการภายในโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ (1) องค์กรมีการวัดและประเมินผลด้านกระบวนการ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) องค์กรมีความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (2) ปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด (3) องค์กรมีความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และ (4) องค์กรมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมให้พนักงาน เพื่อให้พร้อมที่จะทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ผศ. เดชะรินทร์ (2546) และวีระเดชเชื้อนาม (2547) กล่าวว่ามุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) มุมมองด้านนี้เน้นการบริหารจัดการภายในองค์กรวิธีในการรักษาลูกค้า พร้อมทั้ง ดึงดูด หรือแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ ซึ่งต้องมีกระบวนการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าและบุคลากรในองค์กรซึ่งจะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรด้านการเงินตามมา อย่างไรก็ตาม การจัดการที่มุ่งเน้นการทำงานเฉพาะด้านที่มากเกินไปก็อาจประสบปัญหาที่องค์กรได้ สิ่งที่แตกต่างกันไปจากกระบวนการทำงานแบบเดิมที่เรามักจะตรวจสอบติดตามกำกับและปรับปรุง กระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น โดยใช้ข้อมูลจากผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลักในการปรับปรุงคุณภาพ และเวลา ดังนั้น ในด้านกระบวนการภายในมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการและการทำงานที่มีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจหรือการบริการที่ยืดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ตัวชี้วัด (KPI) ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายใน เช่น ผลิตภาพ (Productivity) หรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร กระบวนการขนส่งภายใน การเก็บรักษา และวงจรเวลา (Cycle Time) เป็นต้น

5.2.2.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุลมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ดังนี้ (1) องค์กรมีการจัดอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงาน (2) องค์กรมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ (3) องค์กรมีความเข้มแข็ง และพัฒนาขึ้น และ (4) องค์กรมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการประเมินองค์กรแบบสมดุล อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ดังนี้ มีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ผสุ เดชะรินทร์ (2546) และวีระเดชเชื้อนาม (2547) กล่าวว่า มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นมุมมองของการพัฒนาในอนาคต วัตถุประสงค์ของมุมมองนี้ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ได้แก่ วัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ (Skill) ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร ด้านทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร (Attitude and Employee Satisfaction) อัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover) ส่วนด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ มีตัวชี้วัดคือความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ด้านวัฒนธรรมองค์กร การจูงใจ และโครงสร้างองค์กร มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการจูงใจบุคลากร ตัวชี้วัดคือ จำนวนข้อเสนอแนะที่พนักงานเสนอแนะและสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2546) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ โดยอาศัยพลังความคิดและความสามารถของสมาชิกแต่ละคน ในการสร้างการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าแก่ทีมงาน ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ (2) ด้านการมีส่วนร่วม (3) ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย และ (4) ด้านความไว้วางใจ ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2533) กล่าวว่า ทีมหมายถึงการเข้ากลุ่มของคนหลายคนมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง กลุ่มคนเหล่านั้นจะมีการรับรู้ในตนเองว่า พวกเขาขึ้นต่อกันและกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลลิตา ศรีสัมพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัย

ทางด้านการบริหารที่มีผลต่อการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่าระดับความคิดเห็นของคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจต่อปัจจัยทางด้านการบริหารงาน ด้านความรอบคอบในการพิจารณา ด้านการต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ด้านความเชี่ยวชาญในการทำงาน ด้านการกระตุ้นเพื่อนร่วมงาน ด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ และด้านความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก

5.2.3.1 ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ ดังนี้ (1) มีการประชุมให้ทุกคนรับรู้ก่อนที่จะมอบหมายงานให้กับทุกคนในทีม และ (2) หัวหน้างานสามารถอธิบายขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ (1) รู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่เมื่อจำเป็น (2) ได้นำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และ (3) ทุกคนในทีมได้รับการมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

5.2.3.2 ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ รู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารความก้าว หน้าของทีมอย่างเปิดเผยและชัดเจน (2) รู้สึกเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น (3) หัวหน้าทีมเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา และ (4) กล้าแสดงออกที่จะแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งขณะทำงานร่วมกัน ตามลำดับ

5.2.3.3 ด้านการมีส่วนร่วมพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านการมีส่วนร่วม โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ ทุกคนในทีมเต็มใจที่จะร่วมงานกัน นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ทุกคนในทีมคอยสนับสนุนกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ (2) ทุกคนในทีมมีส่วนร่วมร่วมกันตัดสินใจในวางแผนทิศทางการทำงานของทีม (3) มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม และ (4) ทุกคนในทีมช่วยกันแก้ปัญหา เมื่อทีมเกิดปัญหา ตามลำดับ

5.2.3.4 ด้านความไว้วางใจพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านความไว้วางใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ ทุกคนในทีมพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมอย่างเต็มที่ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ทุกคนในทีมช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน (2) มีความสุข และเต็มใจที่ทำงานเป็นทีม (3) ทุกคนในทีมยอมรับในความสามารถของกันและกัน และ (4) ทุกคนในทีมเชื่อถือกัน และมั่นใจในผู้ร่วมทีม ตามลำดับ

พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านความไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ดังนี้ ทุกคนในทีมพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมอย่างเต็มที่ นอกจากนี้พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ดังนี้ (1) ทุกคนในทีมช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน (2) มีความสุข และเต็มใจที่ทำงานเป็นทีม (3) ทุกคนในทีมยอมรับในความสามารถของกันและกัน และ (4) ทุกคนในทีมเชื่อถือกัน และมั่นใจในผู้ร่วมทีม ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์ (2546) กล่าวว่าความไว้วางใจ (Trust) เป็นพื้นฐานสำคัญของความรัก และความสามัคคีระหว่างสมาชิกในทีม เพื่อจะได้ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะสมาชิกทุกคนต่างแน่ใจและมั่นใจว่าเขาจะมีเพื่อนร่วมทีมคอยให้การสนับสนุนในการตัดสินใจ และร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้ทีมงานมีผลงานความคิดสร้างสรรค์

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 นโยบายการบริหารงานไม่ควรเปลี่ยนแปลงบ่อย ผู้บริหารควรประกาศนโยบายให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบโดยทั่วกัน

5.3.1.2 ผู้บริหารควรเพิ่มการจูงใจในด้านทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งควรกำหนดมาตรฐานในการทำงานเพื่อสามารถวัดผลงานได้เป็นรูปธรรม

5.3.1.3 ผู้บริหารควรต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสมในเชิงนโยบาย ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญและเป็นแบบอย่างที่ดีกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.1.4 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การลงมือทำ ให้อิสระกับผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติ ส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เท่ากับกับส่วนงานอื่น ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้นำคนมีความสามารถสูงย้ายไปอยู่ส่วนงานอื่น

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมซึ่งผลการศึกษาทำให้ทราบว่า

5.3.2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานเป็นทีมพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมกับพื้นที่อื่นๆ ในเชิงเปรียบเทียบ

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

5.3.2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในอนาคตน่าจะมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อนำมาสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

บรรณานุกรม

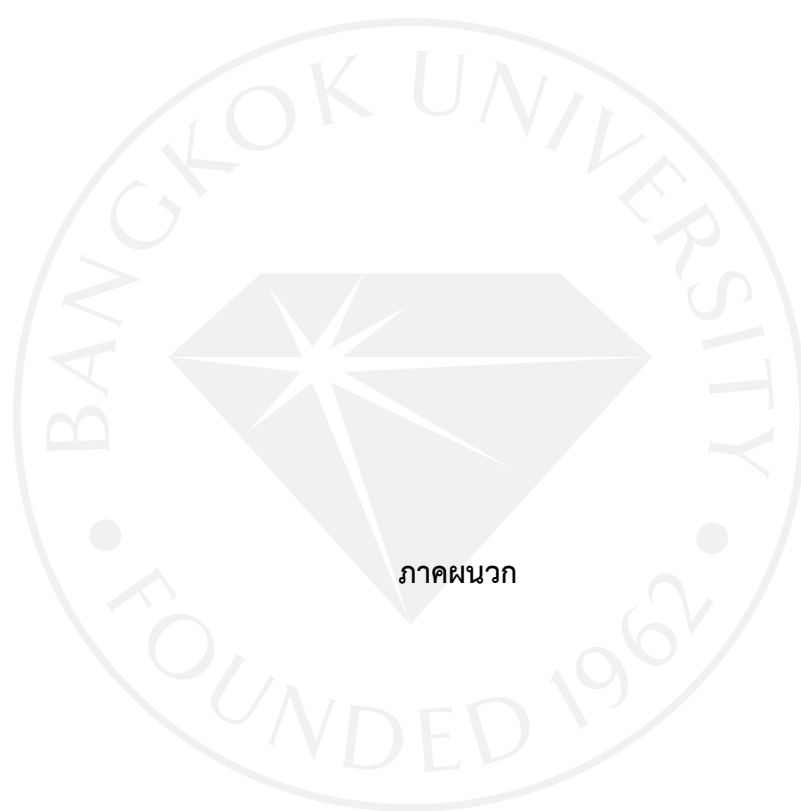
- โกศล ดิธีธรรม. (2547). *เครื่องมือแก่นักบริหารยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดียบุ๊กส์.
- คะเนิงนิจ นาสมใจ. (2549). *ความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงาน*. สืบค้นจาก www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=4ab0e74d42173161db6caeabc644b060&bookID=52&read=true&count=true
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์.(2530).*การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*.กรุงเทพฯ:เต่า (2000).
จุลสารตรวจสอบภายใน, 13(68).
- จุมพล สวัสดิยากร. (2520). *หลักและวิธีวิจัยทางการสังคมศาสตร์*.กรุงเทพฯ: สุวรรณภูมิ.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2547). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 2(2), 131-139.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2544). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก. (2551). *ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการใช้Balanced Scorecard*. สืบค้นจาก <http://bananachak.blogspot.com>.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). *กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การ (Organization change& Development strategy)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : Expernet.
- ณัฐธา วินิจนัยภาค. (2549). การประเมินผลสำเร็จขององค์การภาครัฐโดย Balanced Scorecard.*วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 4(2), 57-71.
- ดนัยเทียนพุ่ม. (2548). *4กลยุทธ์ชั้นสูง Balanced Scorecard*. กรุงเทพฯ: โครงการ Human Capital.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2536). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจและวิธีปฏิบัติทางการบริหารบุคคลกับความพึงพอใจในงานและประสิทธิผลของงานกรณีศึกษาที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์.(2537). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีระ หมื่นศรี. (2546). *การสร้างทีมงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาสภามหาวิทยาลัยขอนแก่น-บางปลาสร้อยเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2552). *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ: อีเมจเนียร์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์การ:แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บัณฑิต อ่อนดำ และสามารถ ศรีจำนง. (2544). *องค์ความรู้และประสบการณ์งานพัฒนาNGOs ภาคเหนือ ชุดที่ 2*. เชียงใหม่: สถาบันส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มูลนิธิพัฒนาภาคเหนือ.
- ประมะ สตะเวทิน (2533). *หลักนิเทศศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปรีดา ปูนพันธ์ฉาย. (2540). *ผลของการให้คำแนะนำแบบมีส่วนร่วมต่อความร่วมมือในการรักษาของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงชนิดไม่ทราบสาเหตุ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรีดา เรืองวิชาธร.(2551). *งาน พลังกลุ่ม และความสุข : แนวทางการบริหารแบบพุทธสำหรับองค์กรเปลี่ยนแปลงสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สวนเงินมีนา
- ปองปรัชญ์ ปือราแง. (2554). *การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์กร: กรณีศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ผลสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard: รู้ลึกในการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรชัย เชื้อชูชาติ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรทิพย์วรจิโกคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพรรณอุจน์จันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิภู. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมืองจังหวัดมุกดาหาร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). *ประสิทธิผลของหน่วยงานทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2541). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- ไพโรจน์ บาลัน. (2551). *ทักษะการบริหารทีม Leading teams*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ภรดี สีหบุตร. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับ
ประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาลสังกัดกองบัญชาการกองทัพ
ไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตาม
แนวคิด Balanced Scorecard: กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).*
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ยุพาพร รูปงาม. (2545). *การมีส่วนร่วมของข้าราชการสำนักงานงบประมาณในการปฏิรูประบบราชการ.*
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลลิตา ศรีสัมพันธ์. (2553). *ปัจจัยทางด้านการบริหารงานที่มีผลต่อการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ
กรณีศึกษา อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์ (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพฯ :
วิทยาลัยราชพฤกษ์
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2553). *คนไทยไม่ทอดทิ้งกัน:คู่มือการจัดการสร้างความปรองดองในระบบ
บริการสาธารณสุข*. ขอนแก่น: ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSCและ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. ใน พิมพาพร
อักษรสวรรค์ (บก.). กรุงเทพฯ: แปซิฟิค.
- วินิจ เกตุขำ และคมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2522). *กระบวนการกลุ่ม(ศึกษา 325)*. กรุงเทพฯ: โอ
เดียนส์โตร์.
- วิวรรณธาราหิรัญโชติ. (2532). *เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระเดชเขื่อนาม. (2547). *เขย่าBalanced Scorecard แล้วลงมือทำที่ละขั้นตอน ตลอดแนว*.
กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สนั่น เกชาจารี. (2551). *การเตรียมบุคลากรตำแหน่งสำคัญในองค์กรเชิงรุก*. Technic Magazine,
24(284), 137-143.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2533). *การพัฒนาทีมงาน*. กรุงเทพฯ: ธีระพงษ์การพิมพ์.
- สุนทร พลวงศ์. (2551). *การพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสังกัดกองการศึกษาเทศบาล
ตำบลท่าสะอาด อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- สุนันทา เลาหนันท์. (2541). *การพัฒนาองค์การ(Organization development)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดี ดี บุ๊คส์ไตร์.
- สุนันทา สังขทัตน์. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard. *วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review*, 8(2), 100-115.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนุวัฒน์ ภัคดี. (2554). *การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานของคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่การบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). *ขั้นตอนการจัดทำBalance Scorecard*. สืบค้นจาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/blueprint-for-change.html>.
- อุษุมพร แก้วขุนทด. (2550). *ความไว้วางใจในผู้นำองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเนตบีเคเค จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Allen, A. L. (1958). *Management and organization*. New York: McGraw-Hill.
- Eddy, W. B. (1981). *Public organization behavior and development*. Cambridge, MA : Winthrop.
- Fiedler, F. E. (1967). *A Theory of leadership effectiveness*. New York : McGraw-Hill.
- Goodman, P. S., & Pennings, J. M. (1980). *Critical issues in assessing organizational effectiveness*. In E. E. Lawler, D. A. Nadler, & C. Cammann (Eds.), *Organizational assessment*. New York : John Wiley & Sons.
- Kaplan, R. S., & Norton, D.P. (1996). *The balanced scorecard*. Boston: Harvard Business School.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Harvard : Business School.

- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York : Macmillan.
- McCann, J. (2004). Organizational effectiveness: Changing concepts for changing environments. *Human Resource Planning*, 27(1), 42-50.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational response to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations* (pp.261-287). Newbury Park : Sage.
- Murray, V. (2005). Evaluating the effectiveness of nonprofit organizations. In R. D. Herman & Associates (Eds.), *The Jossey-bass handbook of nonprofit leadership and management* (pp.345-370). San Francisco: Jossey-Bass.
- Schmid, H. (2002). Relationships between organizational properties and organizational effectiveness in three types of nonprofit human service organizations. *Public Personnel Management*, 31, 377-395.
- Schein, E. H. (1970). *Organizational Psychology* (2nd ed.). NJ: Prentice-Hall Inc.
- Steers, R. M. (1980). A process approach to understanding effectiveness. *Organizations Dynamics*, 5, 50-63.





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 10 ข้อ

ขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 -30 ปี 2. 31 -40 ปี
 3. 41 -50 ปี 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/หม้าย

4. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ประสบการณ์การทำงาน

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 - 5 ปี
 3. 6 - 10 ปี 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. อัตราเงินเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 2. 10,001 – 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท
 4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินองค์กรแบบสมดุล(Balanced Scorecard)

คำชี้แจงการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. มุมมองด้านงบประมาณและทรัพยากร					
1.1. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีอุปกรณ์ และสื่อที่ทันสมัย					
1.2. อุปกรณ์และสื่อที่เพียงพอส่งผลให้ท่าน ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย					
1.3. ท่านคิดว่าท่านรับผิดชอบงานที่ตรงกับ ความต้องการของท่านแล้ว					
1.4. องค์กรของท่านมีงบประมาณเพียงพอ กับแผนงาน					
1.5. องค์กรของท่านมีการจัดสรรต้นทุนที่ดี เมื่อเทียบกับผลของการดำเนินงาน					
2. มุมมองด้านพนักงาน					
2.1 ท่านมีส่วนร่วมในการรักษา ผลประโยชน์ส่วนรวม ส่งผลให้ท่านมีความ รักต่อองค์กร					
2.2. ท่านวางแผนงานได้อย่างชัดเจน ไม่ ลอกเลียนแบบความคิดผู้อื่น					
2.3 ท่านมีระเบียบวินัย รับผิดชอบในหน้าที่ ของตนเองมากขึ้น					
2.4. ท่านมีความสนใจ ตั้งใจในการทำงาน และมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น					
2.5. ท่านมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หา ความรู้ใหม่ๆมากขึ้น					
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
3.1. องค์กรของท่านมีการวัดและ ประเมินผลด้านกระบวนการ					

การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard: BSC)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3.2. องค์กรมีการดำเนินการเตรียมความพร้อมให้พนักงาน เพื่อให้พร้อมที่จะทำงาน					
3.3. องค์กรของท่านมีความสำเร็จในการจัดทำนโยบายการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน					
3.4. องค์กรของท่านมีความสำเร็จในการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
3.5. ท่านปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
4.1. องค์กรมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานของท่าน					
4.2. ท่านมีความพอใจในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน					
4.3. องค์กรของท่านมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน					
4.4. องค์กรของท่านมีการนำเทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
4.5. องค์กรของท่านมีความเข้มแข็ง และพัฒนาขึ้น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมากน้อย

เพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. ด้านการมอบหมายงานตามหน้าที่					
1.1. มีการประชุมให้ทุกคนรับรู้ก่อนที่จะมอบหมายงานให้กับทุกคนในทีม					
1.2. ท่านกับทุกคนในทีมได้รับการมอบหมายงานอย่างเท่าเทียมกัน					
1.3. ท่านได้นำเอาความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่					
1.4. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือหน้าที่เมื่อจำเป็น					
1.5. หัวหน้างานสามารถอธิบายขอบเขตหน้าที่การทำงานที่ท่านได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน					
2. ด้านการสื่อสารในทีมแบบเปิดเผย					
2.1. ท่านรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
2.2. ท่านรู้สึกเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น					
2.3. ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารความก้าวหน้าของทีมอย่างเปิดเผยและชัดเจน					
2.4. ท่านกล้าแสดงออกที่จะแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งขณะทำงานร่วมกัน					
2.5. หัวหน้าทีมของท่านเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา					
3. ด้านการมีส่วนร่วม					
3.1. ท่านและทุกคนในทีมเต็มใจที่จะร่วมงานกัน					

การทำงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3.2 ท่านและทุกคนในทีมมีส่วนร่วมกันตัดสินใจในวางแผนทิศทางการทำงานของทีม					
3.3 ท่านมีความรู้สึกที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของทีม					
3.4 ทุกคนในทีมช่วยกันแก้ปัญหา เมื่อทีมเกิดปัญหา					
3.5 ทุกคนในทีมคอยสนับสนุนกันเพื่อให้ทีมประสบความสำเร็จ					
4. ด้านความไว้วางใจ					
4.1 ทุกคนในทีมพร้อมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมอย่างเต็มที่					
4.2 ทุกคนในทีมเชื่อถือกัน และมั่นใจในผู้ร่วมทีม					
4.3 ท่านมีความสุข และเต็มที่ที่ทำงานเป็นทีม					
4.4 ทุกคนในทีมช่วยเหลือ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน					
4.5 ทุกคนในทีมยอมรับในความสามารถของกันและกัน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอย่างน้อยเพียงใด โปรดทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงาน				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ประสิทธิผลในการทำงานที่ท่านมีความ มุ่งมั่นละทุ่มเท ส่งผลให้งานประสบ ความสำเร็จ					
2. ประสิทธิผลในการทำงานที่ท่านได้นำ ความสามารถของท่านมาใช้ ส่งผลให้งาน ประสบความสำเร็จ					
3. ประสิทธิผลจากการที่ท่านมีเชี่ยวชาญใน การทำงาน ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ					
4. ประสิทธิผลในการทำงานที่ท่านสร้าง ผลงานที่โดดเด่น ส่งผลทำให้หัวหน้างาน และผู้ร่วมงานยอมรับ					
5. ประสิทธิผลในการทำงานที่เกิดขึ้นจาก ความกระตือรือร้นในการทำงาน ส่งผลให้ งานประสบความสำเร็จ					
6. ประสิทธิผลในการทำงานที่ได้รับ มอบหมายเสร็จตรงตามเวลา ส่งผลให้งาน ประสบความสำเร็จ					
7. ประสิทธิผลในการทำงานเมื่อท่านรู้สึก พึงพอใจในคำตอบแทนส่งผลให้งานประสบ ความสำเร็จ					
8. ประสิทธิผลในการทำงานที่ท่านทำงาน ร่วมกับผู้ร่วมงานได้ดีส่งผลให้งาน ประสบความสำเร็จ					
9. ประสิทธิผลในการทำงานเมื่อท่านใช้ ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและ พอเพียง ส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ					

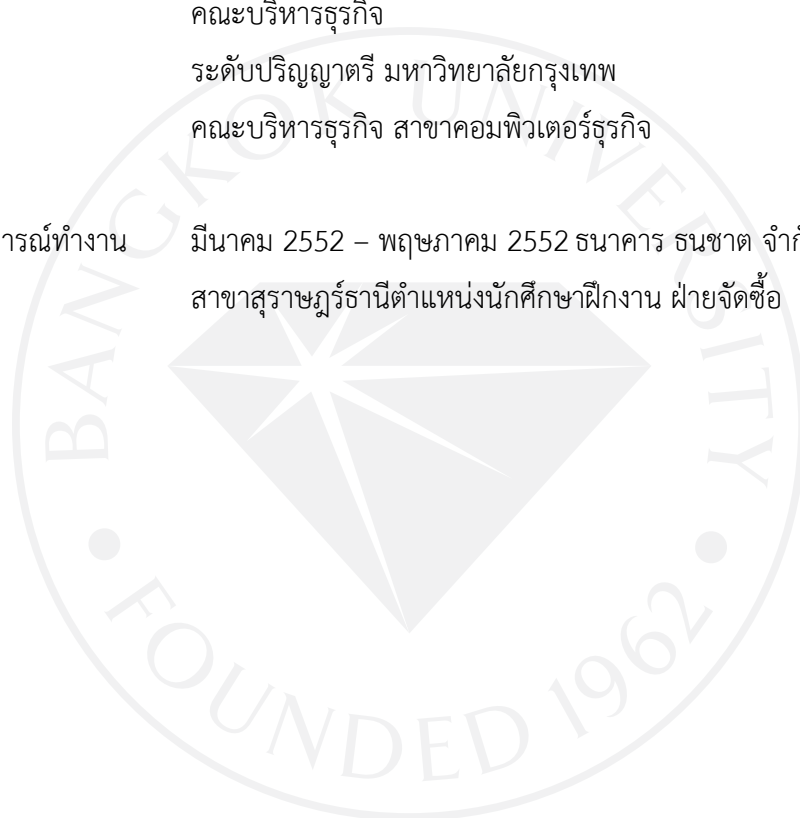
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงาน				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
10. ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อท่านรู้สึก รักในงานที่ท่านทำส่งผลให้งานประสบ ความสำเร็จ					

——ขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม——



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอารยา แป๊ะป่อง
E-mail	araya.paepong@gmail.com
ที่อยู่	8/16 ถ.คลองหา ต.นาสาร อ.บ้านนาสาร จ.สุราษฎร์ธานี 84120
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
ประสบการณ์ทำงาน	มีนาคม 2552 – พฤษภาคม 2552 ธนาคาร ธนชาติ จำกัด สาขาสุราษฎร์ธานีตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน ฝ่ายจัดซื้อ



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อรุณา อภิ-ป้อง อยู่บ้านเลขที่ 8/16
ซอย - ถนน คลองนา ตำบล/แขวง นาสาร
อำเภอ/เขต จังหวัดนาสาร จังหวัด สุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84120
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560203379
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยด้านของผล การปฏิบัติงานของกรมสวัสดิการ (Balance Scorecard) ผลการดำเนินงานเพื่อสังคม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตธุรกิจค้าปลีกจำพวก

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกจำหน่าย เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาฉบับนี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พ.ส. ฮาจา หจี: ป็อง)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร