

องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

มิถุนายน 2555

องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเกษตรกรรม

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

มิถุนายน 2555

ภิญญา ทนวงษ์. (2555). *องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลขององค์ประกอบในการประสานงานซึ่งได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสียของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพองค์การเภสัชกรรม จำนวน 167 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling), สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional method) และ สุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.0) มีช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 62.5) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.6) โดยเป็นสาขาเภสัชศาสตร์ (ร้อยละ 54.8) มีรายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท (ร้อยละ 42.5) มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรมมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 63.1) และมีตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ (ร้อยละ 80.6)

องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ โดยสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 8.2 และองค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา โดยสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 3.6 และมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้อง ร้อยละ 2.7 ดังนั้น ฝ่ายประกันคุณภาพควรจัดขั้นตอนในการประสานงานต่าง ๆ ให้เป็นระบบ มีระเบียบ กระชับ เข้าใจง่าย ลดหรือรวมขั้นตอนไว้ด้วยกัน จัดขั้นตอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งฝ่ายและชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในระบบของการดำเนินงานได้ดีขึ้น และควรเร่งปลูกจิตสำนึกการองค์กรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคี หรือเพื่อการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีเป้าหมายร่วมกัน และตระหนักในคุณค่าของ
การเติบโตก้าวหน้าขององค์กร



THE COORDINATION FACTORS AFFECTING THE WORK PERFORMANCES OF THE
GOVERNMENT PHARMACEUTICAL ORGANIZATION'S
QUALITY ASSURANCE EMPLOYEES



AN ABSTRACT
BY
PINYA TANUWONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Business Administration Degree in Pharmacy Organization Management
at Srinakharinwirot University

JUNE 2012

Pinya Tanuwong. (2012). *The Coordination Factors Affecting the Work Performances of the Government Pharmaceutical Organization's Quality Assurance Employees*, Master's Project., M.B.A. (Pharmacy Organization Management). Bangkok: Graduate school, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr.Benjaporn Kingrougpet.

The purpose of this project is to study the effects of the coordination factors, including the organizational mutual target awareness, communication convenience for work linkage and orderly work execution procedure, to the work performances in 5 areas i.e. full capability – based, full time – based, work quality – based, fastness – based and loss concerned – based work executions of the GPO quality assurance employees. The study sample group was 167 GPO quality assurance employees picked by stratified random, proportional method and convenience samplings. Questionnaires were used as the tool for information and data compilation. The descriptive statistics used for data analysis included the percentage, average and standard deviation values and the statistics used for hypothesis testing was the multiple regression.

The study found most of the GPO employees who responded to questionnaires were female (75.0%) at the age of 30-40 (62.5%), having a bachelor degree education (45.6%) of which 54.8% graduated with the pharmaceutical bachelor degree, having a totally 15,001 – 25,000 Bht income monthly (42.5%), having worked with GPO for more than 10 years (63.1%) and being in the operation sections (80.6%).

The orderly work execution procedure coordination factor incurred effect to the full capability – based work performance by a 8.2% correct prediction. The mutual target awareness coordination factor incurred effect to the full time - based work performance by a 3.6% correct prediction and to the work quality – based work performance by a 2.7% correct prediction. Eventually the quality assurance section's coordination procedure should be arranged to be systematic, orderly, compact, easy to understand and stage-reduced/ combined. All procedures should be arranged to be of a same standard throughout the section and declared/explained to all the employees for a better understanding to the operation. In addition an establishing of the organization affection mind should be prompted. The activities for building unity for sharing ideas among the employees to feel their consolidation and mutual target and to realize the value of the organization's growth and progress should be developed.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ของ ภิญญา หนองษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กร
เภสัชกรรมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นพดล ทองนพเนื้อ)

คณะกรรมการสอบ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

ประธาน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นพดล ทองนพเนื้อ)

กรรมการสารนิพนธ์

กรรมการสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ เดือน มิถุนายน พ.ศ.2555

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์พูนสุข และอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันมีค่าเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร และอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำในการแก้ไขที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา น้องสาวทั้ง 2 คน สามี และลูกชายในท้อง 6 เดือน ที่คอยเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่ง ตลอดจนเพื่อนร่วมงานแผนกตรวจสอบความคงตัวของยา เพื่อน MBA สาขาการจัดการองค์การเภสัชกรรม รุ่น 2 ทุกท่าน น้องที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ ที่คอยให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือทุกอย่างเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มได้อย่างสมบูรณ์

ภิญญา ทนวงษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการประสานงานในองค์กร.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	18
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม.....	22
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	24
การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย.....	72
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	81

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	90
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	90
ภาคผนวก ค หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	99
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	102



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	39
2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วยการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงานและขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย.....	42
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลข้อมูลของประสิทธิภาพ ในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย.....	45
4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จัดกลุ่มข้อมูลใหม่.....	49
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วยการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยง งาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	50
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคล.....	55
7 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เต็มความสามารถของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม.....	61
7 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เต็มความสามารถของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม.....	61
8 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม.....	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 9 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย
ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น
ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ
ของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม..... 65
- 10 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย
ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น
ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็ว
ในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม..... 67
- 11 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย
ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็น
ระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึง
ความสูญเสียของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม..... 68
- 12 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 แผนผังโครงสร้างฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม.....	23



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารจัดการ (Management) ถือเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ การบริหารจัดการองค์กรจัดเป็นทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) เป็นศาสตร์ในแง่ของการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีแผน มีกระบวนการจัดการกระทำเกี่ยวกับระบบคน ระบบงาน และระบบการใช้ทรัพยากรอย่างมีเหตุผล มีหลักการ เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันการบริหารจัดการก็เป็นศิลปะของการกำกับดูแล ให้ความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการของแต่ละบุคคล จัดมอบหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับบุคคล สร้างสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการทำงานให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ (สมใจ ลักษณะ. 2549 : 4) ปัจจุบันมีการศึกษาเพิ่มเติมกันอย่างกว้างขวางในเรื่องของหลักการที่จะทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี (Good governance) เนื่องจากเป็นที่ยอมรับแล้วว่า การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการกำกับดูแลที่ดีเป็นกรอบในการพัฒนา เพื่อให้องค์กรนั้นเติบโตอย่างยั่งยืน (ตะวัน สาดแสง, 12) หากองค์กรใดไม่มีการบริหารจัดการที่ดี องค์กรนั้นก็จะมีดำเนินงานอย่างไร้ระเบียบ และไม่อาจนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้เช่นกัน

องค์ประกอบที่ขาดไม่ได้สำหรับองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี คือ การประสานงาน เพราะการประสานงานถือเป็นการจัดความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ให้เชื่อมโยงกันอย่างเหมาะสม การประสานงานจะเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนในการบริหารจัดการ การประสานงานที่ดี จะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นและรวดเร็ว สร้างความเข้าใจอันดีและความสามัคคีในหน่วยงาน ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ของกันและกัน ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ช่วยประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร เช่น เวลา เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ไม่ให้เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ (ดร.เสนห์ จัยโต. 2551 : 49)

การประสานงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การเภสัชกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน การแข่งขันในธุรกิจยา ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ ในการยกเลิกสิทธิพิเศษที่องค์การเภสัชกรรมได้รับจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 (องค์การเภสัชกรรม. 2550: 17-18) ซึ่งมีผลทำให้โรงพยาบาลรัฐต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องสั่งซื้อยาจากองค์การเภสัชกรรม เป็นผลให้องค์การเภสัชกรรมซึ่งเป็นองค์กรประเภทรัฐวิสาหกิจ มีภารกิจหลักในการผลิตยาและเวชภัณฑ์สนับสนุนงานสาธารณสุขของประเทศ ต้องปรับเปลี่ยนตนเอง เพื่อรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้โดยองค์การ

เภสัชกรรมได้ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้สามารถรองรับทั้งภารกิจในเชิงพาณิชย์และภารกิจในเชิงสังคมอย่างสมดุล เป็นการเพิ่มศักยภาพในเชิงการแข่งขัน โดยให้ความสำคัญทั้งด้านคุณภาพและราคาของผลิตภัณฑ์ และทำให้ประชาชนได้เข้าถึงยาที่มีคุณภาพได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง

เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจดังกล่าว องค์การเภสัชกรรมได้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ มากมาย ทั้งโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ เช่น การก่อสร้างโรงงานผลิตยาต้านไวรัสเอดส์ ให้ได้มาตรฐานที่ดีในการผลิตขององค์การอนามัยโลก (WHO-GMP) ที่ อ. ัญบุรี จ. ปทุมธานี การปรับปรุงอาคารสถานที่ผลิตเก่าเพื่อรองรับมาตรฐาน WHO-GMP การขยายช่องทางในการจำหน่ายภาคเอกชนและต่างประเทศ การออกผลิตภัณฑ์กลุ่มใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น Oseltamivir, Lopinavir + Ritonavir, Omeprazole, Losartan, Glimepiride เป็นต้น การขยายสายผลิตภัณฑ์ไปสู่เวชสำอางค์จากธรรมชาติ เช่น GPO curmin sun block, whitening เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโครงการที่กำลังเริ่มต้น เช่น การก่อสร้างโรงงานผลิตวัคซีนไข้หวัดใหญ่และไข้หวัดนก ให้ได้มาตรฐานในการผลิตยาระดับโลก โครงการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการศึกษาชีวสมมูลของตนเอง เพื่อการออกสู่ตลาดอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

ซึ่งในสภาวะที่องค์กรกำลังต้องเร่งก้าวไปข้างหน้าเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น หากพนักงานยังทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ องค์กรก็ไม่สามารถก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ จากผลการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในปี พ.ศ. 2550-2553 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พนักงานให้ความเห็นต่อการทำงานในองค์กรของพนักงานโดยรวมว่า การทำงานของพนักงานยังไม่มีประสิทธิภาพ คือ ทำงานไม่เต็มที่ ไม่เต็มเวลา ขาดความกระตือรือร้น ส่วนผลการสำรวจในด้านความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่าง ๆ พบว่าเรื่องที่พนักงานให้ความเห็น ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย มักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการทำงานและขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยพนักงานให้ความเห็นว่า หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรให้ความร่วมมือกันน้อย หัวหน้าหน่วยงานมักจะขัดแย้งกัน มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ขาดการทำงานเป็นทีม ขาดการประสานงานและวิธีการเชื่อมโยงงานที่ดี มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ยุ่งยาก หน่วยงานควรประสานงานและให้ความร่วมมือต่อกันมากขึ้น ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้สั้นลง (ข้อมูลจาก กองพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การเภสัชกรรม เดือนกรกฎาคม 2554) จากผลการสำรวจจะเห็นว่า ปัญหาด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเป็นปัญหาหนึ่งที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไข และจากผลการสำรวจด้านความพึงพอใจของพนักงาน จะเห็นว่าเรื่องที่พนักงานให้ความพึงพอใจน้อย มักจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ ความสัมพันธ์ในการทำงาน และขั้นตอนในการทำงาน จึงเป็นเรื่องที่ควรทำการศึกษา เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัญหาดังกล่าว เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม ส่วนงานในองค์การเภสัชกรรมที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของโครงการต่าง ๆ ที่ริเริ่มขึ้นเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์องค์กร ได้แก่ ฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งมีบทบาทด้านการกิจวิชาการ มีหน้าที่สร้างระบบการจัดการด้านคุณภาพ โดยเริ่มตั้งแต่ตรวจสอบวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ที่นำมาใช้ในการผลิต ตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการผลิต วิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ติดตามความคงตัวของผลิตภัณฑ์ที่ออกจำหน่าย และจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ทั้งนี้ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ขององค์การเภสัชกรรมมีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือ และเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กร ฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในด้านคุณภาพของเภสัชภัณฑ์จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ เครื่องมือเครื่องจักรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบคุณภาพโดยรวมมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ แต่ในปัจจุบันพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ยังทำงานกันไม่ได้เต็มประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยพิจารณาจากทั้งปริมาณผลงานและในด้านเวลาในการทำงาน ในด้านปริมาณผลงาน ในทุกหน่วยงานจะมีการกำหนด KPI ในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อกำหนดไว้เป็นเป้าหมายในการทำงาน แต่จากการรายงานผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพในปีงบประมาณ พ.ศ.2550-2554 พบว่า ไม่มีหน่วยงานใดในฝ่ายประกันคุณภาพเลยที่มีผลงานบรรลุ KPI ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ยังมีการร้องเรียนจากฝ่ายอื่น เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด ฯลฯ ซึ่งต้องทำงานประสานกับฝ่ายประกันคุณภาพถึงความล่าช้าของงาน ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายโดยรวมได้ (ข้อมูลจากรายงานการประชุม สรุปผลการดำเนินงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2550 – 2554)

ในด้านเวลาในการทำงาน จากสถิติการลาของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ พบว่าพนักงานมีการลาป่วย ลากิจ ลาในเวลาราชการ เกินกว่าจำนวนวันลาที่องค์การเภสัชกรรมกำหนดไว้ ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องโดนตัดคะแนน ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน เป็นจำนวนมากเกินกว่า 50% ของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ในทุก ๆ ปีงบประมาณ (ข้อมูลจาก ทรุการ ฝ่ายประกันคุณภาพ เดือนตุลาคม 2554)

นอกจากปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแล้ว การสรุปผลการดำเนินงานระหว่างปี 2550 – 2554 ของฝ่ายประกันคุณภาพ ได้รายงานปัญหาด้านการประสานงานด้วย (ข้อมูลจากรายงานการประชุม สรุปผลการดำเนินงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2550 – 2554) เนื่องจากการจัดโครงสร้างในฝ่ายซึ่งค่อนข้างซับซ้อน มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่คล้ายกันหลายหน่วยงาน ทำให้การติดต่อประสานงานเกิดความสับสน นอกจากนี้การจัดโครงสร้างเป็นไปในแนวตั้ง ทำให้การติดต่อเชื่อมโยงงานมีขั้นตอนที่ไม่กระชับ ความคืบหน้าในการดำเนินงานต่าง ๆ จึงล่าช้า เพราะการติดต่อระหว่างหน่วยงานย่อยโดยตรงไม่สามารถทำได้ ต้องมีการส่งการลงมาตามลำดับชั้น

นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาเนื่องจาก ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและไม่ชัดเจน ทั้งภายในแผนกและระหว่างแผนก ผู้รับผิดชอบทราบเรื่องเพียงผู้เดียว เมื่อผู้รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ก็ไม่มีผู้ประสานงานต่อ ทำให้งานหยุดชะงัก และปัญหาซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาของทั้งองค์กร คือ การติดต่อประสานงานหรือการปรึกษาหารือมักไม่ได้ข้อยุติเนื่องจากแต่ละส่วนมักยึดตนเป็นหลักมากกว่ายึดเป้าหมายขององค์กร ไม่มีการสนับสนุนในการทำงานซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ความเป็นผู้นำในการดำเนินการต่าง ๆ ล่าช้า

จากปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและปัญหาด้านการประสานงานข้างต้น การประสานงานที่เป็นปัญหา ได้แก่ การไม่ตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความไม่สะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้น เพื่อค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ จึงควรศึกษาถึงผลขององค์ประกอบในการประสานงาน ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบในการประสานงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลขององค์ประกอบในการประสานงาน ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การประสานงานในฝ่ายประกันคุณภาพให้มีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 250 คน เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยทั้งสิ้น 167 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิเป็นแต่ละแผนก จำนวน 21 แผนก กำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธี Proportional method จะได้สัดส่วนจำนวนสมาชิกแต่ละชั้นภูมิไม่เท่ากัน ซึ่งแปรตามจำนวนพนักงานที่มีในแผนกนั้น ๆ จากนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแผนกเนื่องจากตำแหน่งของพนักงานในแต่ละแผนกไม่เป็นสัดส่วนที่แน่นอน และบางแผนกมีพนักงานบรรจุไม่ครบในทุกตำแหน่ง ใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลให้ครบ 167 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 8-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 41-50 ปี

1.2.4 51-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สาขาเภสัชศาสตร์

1.3.4 สาขาอื่นๆ

1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้รวมต่อเดือน

1.4.1 5,000-15,000 บาท

1.4.2 15,001-25,000 บาท

1.4.3 25,001-35,000 บาท

1.4.4 มากกว่า 35,000 บาท

1.5 ตำแหน่งงาน

1.5.1 สายปฏิบัติการ

1.5.2 สายบริหาร (หัวหน้าแผนก/เทียบเท่า และหัวหน้ากอง/เทียบเท่า)

1.6 ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม

1.6.1 น้อยกว่า 1 ปี

1.6.2 1-5 ปี

1.6.3 6-10 ปี

1.6.4 มากกว่า 10 ปี

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1 องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน

2.2 องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน

2.3 องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

3. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

3.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

3.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

3.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

3.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

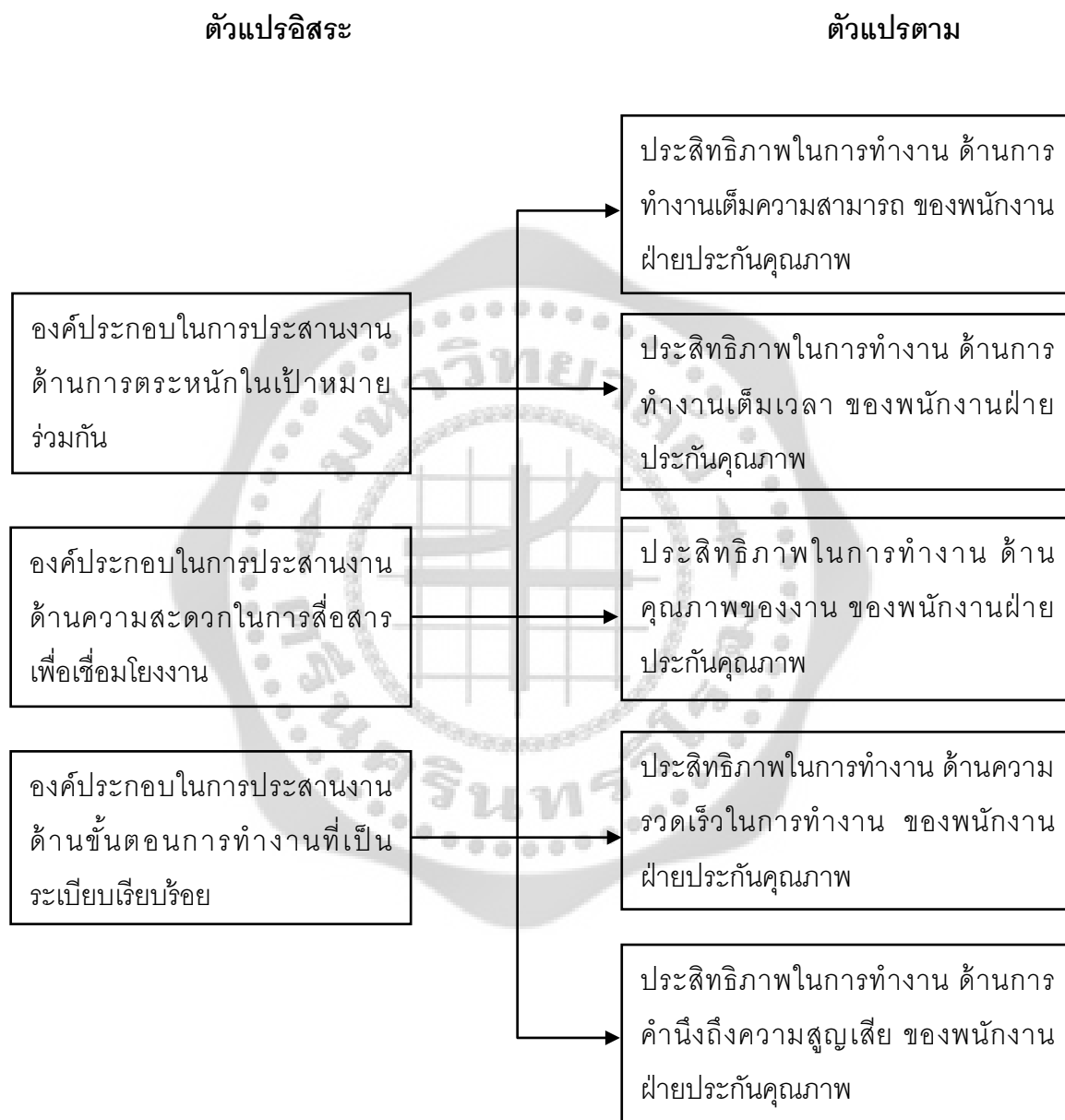
3.5 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานและลูกจ้างประจำในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม
2. การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการบริหารจัดการ ซึ่งทำให้ขั้นตอนของงานชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานมีความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่
 - การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การที่พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกของตนเอง และเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรม และพนักงานจะต้องมีเป้าหมายหลักร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสามัคคี และความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานเพื่อเป้าหมายขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลัก
 - ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ จากระดับบนสุดถึงระดับล่างสุด ซึ่งจะต้องกระชับ ไม่ซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงกันอย่างเหมาะสมทั้งในแนวดิ่ง และแนวราบ เพื่อไม่เป็นการสร้างความลำบากให้กับผู้ปฏิบัติการ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงานให้การดำเนินงานไม่เกิดความซับซ้อนและล่าช้า
 - ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย หมายถึง การที่ฝ่ายประกันคุณภาพกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานและหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งจัดขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้สะดวก กระชับ และชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่อของงาน
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 รายการ ได้แก่
 - ด้านการทำงานเต็มความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนด มีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม และพร้อมเรียนรู้ข้อผิดพลาดและแก้ไขให้ถูกต้อง
 - ด้านการทำงานเต็มเวลา หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้เวลาในการทำงานอย่างคุ้มค่า ไม่ละเลยหน้าที่ในเวลาปฏิบัติงาน และใช้สิทธิในการลาอย่างเหมาะสม
 - ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการทำงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
 - ด้านความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ทำงานได้ทันภายในเวลาที่กำหนดเสมอ
 - ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

2. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

3. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

4. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

5. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

- ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ของกลุ่มตัวอย่าง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในส่วนองค์ประกอบในการประสานงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลในส่วนองค์ประกอบในการประสานงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

- Multiple regression เพื่อทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการประสานงานในองค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์กรถือเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์กรทั้งสิ้น

แต่การจะพัฒนาให้คนในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดนั้น จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อกับประสิทธิภาพในการทำงานเสียก่อน เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้นมาแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์กรต่อไป

ปัจจัยที่มีผลต่อกับประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ได้มีผู้เสนอแนวคิดไว้หลายแนวคิด เช่น

สมยศ นาวิการ (2525 : 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Value) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ติน ปรัชญพฤทธ์ (อ้างอิงใน พงศัคดี พุฒทอง. 2537 : 13) ก็ได้ทำการวิจัยพบว่า สาเหตุที่ข้าราชการปฏิบัติงานไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิภาพไม่เต็มที่ อาจสืบเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

- การขาดความคิดริเริ่ม
- การขาดการฝึกอบรม
- การขาดมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงาน
- การควบคุมงานเคร่งครัดมากเกินไป
- การทำงานเป็นหมู่คณะไม่ดี
- การคัดเลือกบุคลากรไม่เหมาะสม
- โครงสร้างองค์การไม่เหมาะสม
- การปูนบำเหน็จความชอบไม่เหมาะสม
- การขาดภาวะผู้นำ
- เป้าหมายองค์การไม่ชัดเจน
- การขาดการเตรียมบุคลากรไว้สืบทอดตำแหน่ง

จากแนวคิดที่ได้มีผู้ศึกษาและนำเสนอขึ้น จะเห็นได้ว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคนในองค์กรนั้น มักมีสาเหตุหลัก ๆ มาจากการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เพราะหากองค์กรไม่มีการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว คนในองค์กรซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรก็ไม่สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากจะเกิดอุปสรรคจากการดำเนินงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรปรับปรุงแก้ไขให้การบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้คนในองค์กรทำงานได้เต็มประสิทธิภาพต่อไป

การบริหารจัดการจะประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย ๆ หลายองค์ประกอบ ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

1. แนวคิดของกุลลิคและเออร์วิค (กิติมา ปรีดีดิolk. 2529 : 200 อ้างอิงจาก Gulick and Urwick. 1955: 13) ได้กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการว่าประกอบด้วย

- การวางแผน
- การจัดองค์การ
- การจัดคนเข้าทำงาน
- การอำนวยการ

- การประสานงาน
- การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- การจัดทำงานประมาณ

2. แนวคิดของเซียร์ส (เมธี ปิณฑนันทน์. 2528 : 138 อ้างอิงจาก Sears. 1950 : 17) มีความเห็นว่า กระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย

- การวางแผน
- การจัดองค์การ
- การอำนวยการและการวินิจฉัยสั่งการ
- การประสานงาน
- การควบคุมงาน

3. แนวคิดของเกร็ก (เมธี ปิณฑนันทน์. 2528 : 139) ได้เสนอแนวคิดเรื่องกระบวนการบริหารจัดการว่าประกอบด้วย

- การตัดสินใจ
- การวางแผน
- การจัดองค์การ
- การติดต่อสื่อสาร
- การใช้สิทธิพล
- การประสานงาน
- การประเมินผล

4. แนวคิดของสมาคมผู้บริหารโรงเรียนแห่งสหรัฐอเมริกา (เมธี ปิณฑนันทน์. 2528 : 140) มีความเห็นว่า กระบวนการบริหารจัดการ ควรจะประกอบด้วย

- การวางแผน
- การแบ่งสรร
- การเข้าใจ
- การประสานงาน
- การประเมินผล

จะเห็นได้ว่า กระบวนการบริหารที่นักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้นั้น จะมีขั้นตอนการประสานงานเป็นขั้นตอนหนึ่งร่วมอยู่ด้วยทั้งสิ้น จึงกล่าวได้ว่า การประสานงานมีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอันมาก ซึ่งหากจะพิจารณาให้ลึกลงไป จะพบว่า การประสานงานจะแทรกอยู่ในทุก ๆ ขั้นตอนของการบริหารจัดการอย่างแท้จริง

Verney (1977, p.160 อ้างใน อรุณ รัชธรรม. 2523 : 33) กล่าวว่า ในองค์การใด ๆ จะทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพได้ จะประกอบด้วยเงื่อนไข 4 ประการ

1. ต้องมีความรับผิดชอบและความผูกพันทางใจในส่วนของสมาชิกขององค์การ
2. มีความจำเป็นในการพัฒนา “กระบวนการระมัดระวัง” ในด้านทักษะของสมาชิกขององค์การ
3. มีความจำเป็นที่บุคคลที่ทำงานร่วมกัน ต้องแลกเปลี่ยนความคิดและสร้างบรรยากาศแห่งการพบปะสังสรรค์
4. มีความจำเป็นที่ต้องมีผู้อำนวยความสะดวก ในการรวบรวมข้อมูล ตามแนวทางในการพัฒนาต่าง ๆ ขององค์การและให้ข้อมูลย้อนกลับ ว่าผลเป็นเช่นไร

ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต (2545 : 158) กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มี 4 ด้าน

1. ด้านผู้นำ ผู้นำต้องมีความสามารถประสานพลังให้ทีมงาน ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ผู้นำต้องมีบทบาทสำคัญในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและอำนวยความสะดวกในการทำงานให้สมาชิก เพื่อให้สมาชิกทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ
2. ด้านสมาชิก สมาชิกที่ดีจะต้องมีส่วนร่วมและมีส่วนช่วยในทุกกิจกรรมของงาน เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน
3. ด้านงาน ภารกิจต้องมีวัตถุประสงค์ชัดเจน งานต้องชัดเจนทั้งปริมาณ และคุณภาพ
4. ด้านวิธีการทำงาน วิธีการต้องมุ่งสู่การทำงานที่ประสานสอดคล้อง เพื่อให้งานต่อเนื่องในเวลาที่น้อยที่สุด จึงมีความจำเป็นสำหรับทีมงานที่จะต้องเรียนรู้การทำงานร่วมกัน จะต้องเข้าใจในภาพรวมและความสัมพันธ์ที่มีต่อกันของระบบย่อยทั่วทั้งองค์กร

จากแนวคิดข้างต้น เป็นการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้นว่า การประสานงานถือเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะการประสานงานจะคอยเชื่อมโยงให้การทำงานต่อเนื่องกันไปได้จนถึงเป้าหมาย การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาผลขององค์ประกอบในการประสานงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการและการประสานงานในองค์กร

การบริหารจัดการ มีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน อาทิเช่น

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 18-23) กล่าวว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A set of function) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

สมยศ นาวิการ (2536 : 17-25) กล่าวว่า ไม่มีคำนิยามของการบริหารใด ๆ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คำนิยามหนึ่งที่ได้รับความนิยมแพร่หลายมาจาก Mary Parker Follett ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น ๆ ความหมายอีกอย่างหนึ่งของ การบริหาร คือ กระบวนการของการวางแผน การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของ สมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

Bovee (1993:5) (อ้างอิงใน ผศ.ดร.วิภาดา คุปตานนท์. 2551 : 2) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์การ การชักนำ และกระบวนการการควบคุม เพื่อประสาน ทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ คือ บุคคล เงิน เครื่องมือ ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความหมายของการบริหารจัดการนั้น อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย

ลักษณะที่หนึ่ง การจัดการเป็นศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานขององค์การให้สำเร็จ การจัดการเป็นศิลปะในลักษณะที่ใช้บุคคลอื่นทำงานโดยการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังทั้งของบุคคลและขององค์การ และจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ลักษณะที่สอง การจัดการเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ที่ผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการจะต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่ผลที่ต้องการ ซึ่งเป็นกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์การ กระบวนการจัดคนเข้าทำงาน กระบวนการสั่งการ และกระบวนการควบคุม

ลักษณะที่สาม การจัดการคือ กลุ่มของผู้จัดการ ในความหมายนี้ การจัดการเป็นคณะบุคคล ที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง จนถึงผู้บริหารระดับล่าง เป็นบุคคลที่รับผิดชอบในด้านนโยบาย รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การเพื่อให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (พะยอม วงศ์สารศรี. 2530 : 27-30 อ้างอิงใน สมใจ ลักษณะ. 2549 : 3)

จากความหมายของการบริหารจัดการข้างต้นจะเห็นว่า การบริหารจัดการ ประกอบด้วย หลายกระบวนการประกอบกัน และกระบวนการหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารจัดการองค์การ สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการต่าง ๆ บรรลุสู่เป้าหมายขององค์การได้โดยง่าย คือ

การประสานงาน การประสานงานจะแทรกอยู่ในทุก ๆ กระบวนการในการบริหารจัดการ การประสานงานทำหน้าที่เสมือนตัวกลางนำพินเฟืองของกิจกรรมทั้งหลายให้ทำงานสอดคล้องกันเพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย องค์กรหนึ่งอาจมีทรัพยากรต่าง ๆ อย่างครบถ้วน แต่ถ้าแต่ละหน่วยงานย่อย ๆ ต่างทำงานของตน โดยไม่คำนึงถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่มีการจัดให้มีการประสานงานที่ดี ก็เป็นไปได้ยากที่งานขององค์กรนั้นจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2529 : 55) กล่าวว่า การประสานงาน คือ ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จัดระเบียบให้เรียบร้อยและสอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้สมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (2538 : 194) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงาน และการติดต่อกันเพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ให้งานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกันเอง หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ๆ อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

Yehezkel Dror (อ้างใน ยุพา วงษ์ไชย. 2532 : 5) กล่าวว่า การประสานงาน คือ กระบวนการทางการบริหารที่เกี่ยวกับการทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต่าง ๆ รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ทั้งหมด

กล่าวโดยสรุปแล้วการประสานงานก็คือ กระบวนการบริหารกระบวนการหนึ่งที่จะทำให้ขั้นตอนของงานชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน ผู้มีส่วนร่วมปฏิบัติงานมีความร่วมมือร่วมใจกัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงานจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว ทุกฝ่ายมีความเข้าใจถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดีขึ้น องค์กรประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ได้มากขึ้น การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การประสานงานยังสามารถสร้างความกลมเกลียวและความสำนึกรับผิดชอบร่วมกันของคนในองค์กร ลดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน ทำให้เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานย่อยอื่น นำไปสู่การหาแนวทางในการปรึกษาหารือเพื่อปรับปรุงงานร่วมกันอีกด้วย

การแบ่งประเภทของการประสานงาน ได้มีการแบ่งไว้หลายลักษณะ เช่น การประสานงานแบบแนวดิ่งและแนวราบ การประสานงานภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การประสานงานแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นต้น การแบ่งแต่ละลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ในงานวิจัยนี้ ใช้การแบ่งการประสานงานออกเป็น 2 แบบ คือการประสานงานแบบเป็นทางการซึ่งมุ่งเน้นที่โครงสร้าง ขั้นตอนการทำงาน และการประสานงานแบบไม่เป็นทางการซึ่งมุ่งเน้นที่

ตัวบุคคล (ดนัย จันทร์เจ้าฉาย . 2547 : 28) เนื่องจากการแบ่งในลักษณะนี้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่งานวิจัยต้องการศึกษา

องค์ประกอบของการประสานงานทั้ง 2 แบบ เป็นสิ่งที่ควรจะต้องคำนึงถึงอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เพื่อผลทั้งความสำเร็จของงานและความพึงพอใจของคนในองค์กร (อรุณ รักธรรม. 2524 : 21)

การประสานงานแบบเป็นทางการ จะมุ่งเน้นในเรื่องของการจัดโครงสร้างขององค์กร การจัดสายการบังคับบัญชา และการจัดขั้นตอนวิธีในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ให้ง่าย กระชับ มีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน เพราะการออกแบบขั้นตอนการทำงานให้ซับซ้อนและการมีขั้นตอนในการบริหารหลายระดับ เป็นการสร้างความลำบากในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งทำให้องค์กรสูญเสียทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ไปโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้องค์กรมีต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงขึ้นอีกด้วย Peter Ducker กล่าวว่า การมีลำดับชั้นการบังคับบัญชาให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เป็นเรื่องที่สมเหตุสมผลเพราะกฎข้อแรกของทฤษฎีการสื่อสารคือ การส่งสารแต่ละครั้งจะมีสิ่งรบกวนเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า และทำให้สารที่ต้องการส่งหายไปครึ่งหนึ่ง (ณัฐยา สนิตระการผล. 2553 : 22) นอกจากนี้ องค์กรควรมีการกระจายอำนาจให้กับผู้บริหารระดับกลาง ได้มีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการประสานงาน และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานขององค์กรอีกด้วย (ณัฐยา สนิตระการผล. 2553 : 34-37)

การประสานงานแบบไม่เป็นทางการ จะมุ่งเน้นที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคลเป็นหลัก สมาชิกในองค์กรต้องมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว แต่ในองค์กรแต่ละองค์กรย่อมมีหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งสมาชิกของแต่ละหน่วยงานย่อมปฏิบัติงานแตกต่างกันไป จุดมุ่งหมายเฉพาะของแต่ละหน่วยงานย่อมก็ย่อมต่างกันไปด้วย (เนาวรัตน์ วิไลชนม์ . 2533 : 53) แต่ละแผนกจะรู้เพียงบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่จะมองไม่เห็นเป้าหมายของการทำงานทั้งหมด จึงทำให้เป็นเรื่องยากที่จะประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะต่างฝ่ายต่างยึดจุดมุ่งหมายเฉพาะของตนเป็นหลัก ดังนั้น องค์กรจึงต้องเร่งปลูกจิตสำนึก ให้พนักงานได้ทราบและตระหนักถึงเป้าหมายรวมขององค์กร องค์กรจะต้องทำให้พนักงานมีเป้าหมายหลักร่วมกันและตระหนักว่าความสำเร็จของหน่วยงานตนเองขึ้นอยู่กับความสำเร็จของฝ่ายอื่น ๆ ด้วย จึงจะทำให้ทุกคนในองค์กรรู้สึกถึงการพึ่งพากัน ถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน สนับสนุนกัน และต่างก็ปฏิบัติงานในส่วนของตนอย่างเต็มที่ เพื่อเป้าหมายรวมขององค์กรเป็นหลัก (วัชรจิณันต์ ธรรมจินดา . 2552 : 74-75)

จากองค์ประกอบของการประสานงานจะเห็นว่า การประสานงานอย่างมีคุณภาพ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก ๆ คือ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นหลัก ในส่วนขององค์การเภสัชกรรม ซึ่งจากการสำรวจทัศนคติของพนักงานทั้ง 3 ปัจจัยนี้ ก็เป็นปัจจัยที่พนักงานขององค์การเภสัชกรรมมองว่าเป็น

ปัญหาหลักซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงานเช่นกัน (ข้อมูลจาก กองพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การเภสัชกรรม เดือนกรกฎาคม 2554) การศึกษาทั้ง 3 ปัจจัยหลัก ซึ่งเป็นองค์ประกอบในการ ประสานงานในองค์กร ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มากน้อยเพียงใด จะทำให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานต่อไป

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาผลขององค์ประกอบของการประสานงานทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

การตระหนักในเป้าหมายร่วมกันของคนในองค์กร เพราะหากทุกคนในองค์กรทำงานโดยมี เป้าหมายร่วมกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การดำเนินการต่าง ๆ ก็จะเป็นไปอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย งานก็จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี องค์ประกอบข้อนี้มีความสำคัญ แต่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดได้ยาก เนื่องจากในองค์กรจะประกอบด้วยหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานก็มีกิจกรรม ของตนซึ่งแตกต่างกันไป จึงเป็นการยากที่คนในหน่วยงานย่อย จะตระหนักถึงเป้าหมายใหญ่ของ องค์กร ดังนั้น เมื่อต้องทำงานประสานกับหน่วยงานอื่น จึงยึดในกิจกรรมของตนเป็นหลัก ไม่มีการ ช่วยเหลือหรือสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ การติดต่อประสานงานมักไม่ค่อย สำเร็จลุล่วงด้วยดี การดำเนินงานต่าง ๆ ไม่ราบรื่น เกิดความขัดแย้งหรือทะเลาะเบาะแว้งกันเกิดขึ้น ซึ่งฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ก็กำลังประสบปัญหานี้เช่นกัน ซึ่งอาจส่งผลถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในฝ่ายได้ เพราะองค์ประกอบนี้เป็นข้อหนึ่งใน หลักการบริหาร 14 ประการ ของ Henry Fayol ซึ่งเป็นหลักการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และแสวงหาวิธี ทำงานที่ดีที่สุด (ดร.ทองใบ สุตชาติ. 2551 : 9) โดย Fayol ได้เน้นว่า การทำให้องค์กรเกิดเอกภาพ ในการดำเนินงานจะทำให้เกิดการประสานงานที่แข็งแกร่ง หลักการนี้เป็นข้อหนึ่งที่สามารถทำให้ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นได้

ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน เพราะการติดต่อสื่อสารในการดำเนินงานเป็น ส่วนหนึ่งของการประสานงานในองค์กร ขั้นตอนการสื่อสารที่ง่าย กระชับ จะทำให้การดำเนินงาน เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว แต่หากองค์กรมีโครงสร้างในการบริหารงานที่ซับซ้อน ไม่เหมาะสม ไม่เป็นหมวดหมู่ที่เข้าใจง่าย หรือมีโครงสร้างที่มีลักษณะเป็นแนวดิ่ง การติดต่อสื่อสารเพื่อการ ประสานงานก็จะทำได้ยากทั้งในผู้ติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือต่างระดับกันก็ตาม ซึ่งหาก องค์กรมีลักษณะเช่นนี้จะสร้างความลำบากให้กับผู้ที่ทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน ทำให้ การดำเนินการต่าง ๆ ล่าช้า และเกิดความผิดพลาดในการทำงานขึ้น ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การ เภสัชกรรม เป็นองค์กรหนึ่งที่มีโครงสร้างในการบริหารงานเช่นนี้ ซึ่งหากทำให้พนักงานเกิดความ ลำบากในการทำงาน ก็อาจทำให้พนักงานทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพได้ องค์ประกอบด้านนี้

ตรงกับหลักการบริหาร 14 ประการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ Henry Fayol เช่นกัน คือ หลักการกำหนดสายการบังคับบัญชา ซึ่ง Fayol ได้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา บนสุดเชื่อมโยงกับตำแหน่งล่างสุดแสดงถึงช่องทางในการสื่อสารตามสายงาน และ Fayol มีความเห็นว่า เพื่อให้การติดต่อประสานงานเกิดความรวดเร็วขึ้น ควรให้บุคลากรในระดับเดียวกัน ติดต่อประสานงานกันได้โดยตรง

ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย องค์การที่มีการวางแผนขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบ ครอบคลุม ชัดเจน เข้าใจง่าย จะทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติการทำงานได้สะดวก รวดเร็ว ไม่มีอุปสรรคติดขัด หรือไม่เกิดความผิดพลาด ซึ่งทำให้สูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ ฝ่ายประกันคุณภาพ เป็นหน่วยงานที่ยังมีปัญหาในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ชัดเจน ขั้นตอนในการดำเนินงานในองค์กรไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความลำบาก ซึ่งก็อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ องค์ประกอบนี้ก็เป็นหนึ่งในหลักการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ Fayol เช่นกัน คือ หลักการกำหนดลำดับขั้นตอนในการทำงาน ซึ่ง Fayol ได้เสนอว่า ต้องพรรณนางานในทุกตำแหน่งให้ชัดเจนก่อน พร้อมทั้งระบุถึงการเชื่อมต่อกับงานอื่นให้ชัดเจนด้วย รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรให้ตรงกับงาน และโครงสร้างขององค์กร กับขั้นตอนในการทำงานต้องเหมาะสมกัน จึงจะเกิดประสิทธิภาพขึ้น

องค์ประกอบด้านการประสานงานทั้ง 3 ส่วนนั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การประสานงานมีคุณภาพ และเป็นเรื่องที่เป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันของฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรมทั้งสิ้น องค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและเป็นสิ่งที่แก้ไขได้ไม่ยาก จึงเหมาะกับการศึกษาถึงผลกระทบเพื่อการแก้ไขต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากคำนิยามทั่วไป ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ตุลา มหาพสุตานนท์. 2545 : 42-43, ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548 : 39)

ความหมายของประสิทธิภาพอาจให้คำนิยามทั้งในแง่ของกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงการทำงานด้วยวิธีการที่สะดวกสบายกว่าเดิม การทำงานด้วยความรวดเร็ว การทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอน หรือในแง่ของผลลัพธ์ (Output) ซึ่งหมายถึง การทำงานที่มีผลกำไรทันเวลา สร้างความพอใจให้ลูกค้า เป็นต้น (พงศศักดิ์ พุ่มทอง. 2536 : 11)

ประสิทธิภาพมักถูกวัดในรูปของจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงาน หรือผลผลิตที่ได้ เช่น อัตราการได้ผลตอนแทนกับเงินลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลือง

ในการใช้ทรัพยากร หรืออัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน (กิบสัน และคณะ อ้างอิงใน สมใจ ลักษณะ, 2547 : 6)

ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการคิดปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานเทียบกับผลผลิตที่ได้รับประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ (สรวิศ กุหลาบ. 2547 : 17-18)

ทิพาวสี เมณสวรรค์ (2538 : 2) ได้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนในการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี อย่างประหยัด คุ้มค่าและมีการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการ (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Output) คือ เกิดผลกำไร งานทันตามกำหนดเวลา ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออก (Output) ให้เกิดต้นทุนต่ำสุดในการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป

ส่วนประสิทธิภาพของบุคคลนั้น วัชรวิ ฐวธรรม (2523 : 246) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้ กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ (สมใจ ลักษณะ. 2549 : 7)

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างใน คฑาวุธ พรหมยน. 2545 : 15-16) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน คือ

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งเป็น 3 กลุ่มย่อยดังนี้
 - 1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - 1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถ ความถนัด ความชำนาญของบุคคล ซึ่งได้มาจากการศึกษา และประสบการณ์
 - 1.3 Psychological characteristics เป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน แรงผลักดันทางอารมณ์ ความสนใจ ความตั้งใจในงานที่ทำ
3. แรงสนับสนุนจากองค์กร (Organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม ความสะดวกสบายการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

จะเห็นว่า การให้การสนับสนุนในการทำงานจากองค์กร เช่น การอำนวยความสะดวกในการทำงาน การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน

จากการสำรวจทัศนคติของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากความเห็นของตัวพนักงานเอง (ข้อมูลจาก กองพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การเภสัชกรรม เดือนกรกฎาคม 2554) พบว่า ปัญหาที่พบได้ชัดเจน คือ ความล่าช้าของงาน และพนักงานขาดความกระตือรือร้น คือ ทำงานไม่เต็มที่ ไม่เต็มเวลา และจากปัญหาด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งพิจารณาจากปริมาณผลงาน และเวลาในการทำงาน งานวิจัยนี้จึงได้วัดค่าประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนในการผลิต (Input) คือ พนักงานทำงานได้ไม่เต็มที่ ไม่เต็มเวลา ไม่ตระหนักถึงความสูญเสียที่เกิดจากการทำงาน และมิติของผลลัพธ์ (Output) คือ คุณภาพของงานและความล่าช้าของงาน ในส่วนของความรับรู้ของพนักงานผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน ซึ่งหากสามารถหาทางแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงานและทำให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้โดยง่าย

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการประสานงาน

จากงานวิจัยของ วิจิตร วนะวิศาล (2525 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประสานงานภายในองค์กร กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ งานวิจัยของ นุจรินทร์ รัชชกุล (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประสานงานภายใน กรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ งานวิจัยของ รังสิมันท์ วิจิตรธำรงค์ดี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ทำอาภาศยานกรุงเทพฯ และงานวิจัยของ อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด ทั้ง 4 งานวิจัย ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการประสานงานภายในหน่วยงาน ซึ่งให้ผลการวิจัยที่คล้ายคลึงกัน คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่และการมอบหมาย การจัดระบบปฏิบัติ ระบบที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมและความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ทุกปัจจัยดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประสานงานอย่างมีนัยสำคัญ

ตัวแปรด้านการบริหารจัดการองค์กรด้านการประสานงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ได้มีผู้ทำวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรด้านการบริหารจัดการองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ดังนี้

เล็ก นาเงิน (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการผลิต ด้วยการลดเวลาสูญเสีย ได้ข้อสรุปกว้าง ๆ เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการสูญเสียขึ้น เนื่องจากการวางแผนการผลิต เวลา กำลังคน ไม่มีความสอดคล้องกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ วรณา ตั้งถาวรสิริกุล (2549) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด และอัจฉรา บุญผามาลา (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งทั้ง 2 ท่านได้ผลวิจัยตรงกัน คือ องค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม นั้นสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ โดยงานวิจัยของ อัจฉรา ได้ระบุเป็นตัวเลขที่ชัดเจนว่า องค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ถูกต้องร้อยละ 97.4

ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมีหลายงานวิจัยได้ทำการศึกษาไว้ โดยจำแนกแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

เพศ งานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬีเสวต (2546) ทำการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) อัจฉรา บุปผามาลา (2548) และ จิตตา ยุติ (2548) พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

อายุ งานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬีเสวต (2546) วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) และอมรรัตน์ แขวงโสภา (2548) ทำการศึกษาพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) อัจฉรา บุปผามาลา (2548) และจิตตา ยุติ (2548) พบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

ระดับการศึกษา งานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬีเสวต (2546) และอัจฉรา บุปผามาลา (2548) ทำการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของอนุสรฯ สรรพอุดม (2547) วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) และจิตตา ยุติ (2548) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

รายได้ต่อเดือน งานวิจัยของ อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) อัจฉรา บุปผามาลา (2548) และ จิตตา ยุติ (2548) พบว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน งานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬีเสวต (2546) ทำการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546) อัจฉรา บุปผามาลา (2548) และจิตตา ยุติ (2548) พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

ตำแหน่งงาน งานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬีเสวต (2546) และจิตตา ยุติ (2548) ทำการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ส่วนงานวิจัยของ วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) และอัจฉรา บุปผามาลา (2548) พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

การศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น พบว่า ในแต่ละงานวิจัย ได้ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกันเสมอไป จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลปัจจัยเหล่านี้ เพื่อเป็นข้อมูลเฉพาะในการอธิบายผลการวิจัยครั้งนี้

5. ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม มีหน้าที่สร้างระบบการจัดการด้านคุณภาพอย่างเข้มงวดและเป็นอิสระ โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบและบรรจุภัณฑ์ที่จะนำมาใช้ในการผลิต

การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการผลิต เครื่องมือเครื่องจักร การวิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป การติดตามความคงตัวของผลิตภัณฑ์ที่ออกจำหน่าย และการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งทำให้ระบบคุณภาพโดยรวมมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างในการบริหารงานของฝ่ายประกันคุณภาพ แบ่งออกเป็น 9 กอง 21 แผนก มีพนักงาน จำนวน 250 คน โดยมีโครงสร้างในการบริหารงาน ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แผนผังโครงสร้างฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง และนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 250 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การเภสัชกรรม เดือนตุลาคม 2554)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 250 คน เมื่อทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{250}{1 + 250(0.05)^2}$$

$$= 154 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อสำรองกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบและแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 167 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิเป็นแต่ละแผนก จำนวน 21 แผนก และกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละแผนกด้วยวิธี Proportional method จะได้สัดส่วนของสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิแปรตามจำนวนพนักงานในแผนกนั้น ๆ จากนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแผนกโดยให้พนักงานในแผนกที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลให้ครบ 167 คน

จำนวนพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

หน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพ	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
กองบริหารเอกการประกันคุณภาพ		
- แผนกแผนงานและทะเบียนยา	13	9
- แผนกศูนย์ควบคุมเอกสาร	14	9
กองศูนย์สอบเทียบเครื่องมือ		
-แผนกศูนย์สอบเทียบ 1	8	5
-แผนกศูนย์สอบเทียบ 2	7	5
-แผนกศูนย์สอบเทียบ 3	7	5
-แผนกศูนย์สอบเทียบ 4	8	5
กองมาตรฐานวัดตูดิ		
-แผนกมาตรฐานวัดตูดิ 1	16	11
-แผนกมาตรฐานวัดตูดิ 2	15	10
กองมาตรฐานบรรจุภัณฑ์		
-แผนกมาตรฐานบรรจุภัณฑ์ 1	12	8
-แผนกมาตรฐานบรรจุภัณฑ์ 2	11	7

(ต่อ)

หน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพ	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
กองมาตรฐานผลิตภัณฑ์		
-แผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ 1	20	13
-แผนกมาตรฐานผลิตภัณฑ์ 2	16	11
-แผนกตรวจสอบความคงตัวของยา	10	7
กองตรวจสอบคุณภาพทางจุลชีววิทยา		
-แผนกตรวจสอบคุณภาพทางจุลชีววิทยา 1	13	9
-แผนกตรวจสอบคุณภาพทางจุลชีววิทยา 2	12	8
กองมาตรฐานชีววัตถุ		
-แผนกมาตรฐานชีววัตถุ 1	11	7
-แผนกมาตรฐานชีววัตถุ 2	13	9
กองพัฒนาระบบงาน		
-TQM	11	7
-QAO	9	6
กองมาตรฐานการผลิต		
-แผนกพัฒนาวิธีวิเคราะห์	11	7
-แผนกตรวจสอบกระบวนการผลิต	13	9
รวม	250	167

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากการศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการองค์กร ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน (อัจจรา นุปผามาลา. 2548 : 132, จรรยพร สุรัตน์ชัยการ. 2550 : 35 และ รศ.ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 330) และจากความหมายของนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question)

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้
 - ชาย
 - หญิง
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุ ดังนี้
 - 18-30 ปี
 - 31-40 ปี
 - 41-50 ปี
 - 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ปริญญาตรี
 - สาขาเภสัชศาสตร์
 - สาขาอื่นๆ
 - สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงรายได้ ดังนี้
 - 5,000-15,000 บาท
 - 15,001-25,000 บาท
 - 25,001-35,000 บาท
 - มากกว่า 35,000 บาท
5. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้
 - สายปฏิบัติการ
 - สายบริหาร
6. ระยะเวลาในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ดังนี้
 - น้อยกว่า 1 ปี
 - 1-5 ปี
 - 6-10 ปี
 - มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ซึ่งแบ่งเป็นการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน วัดค่าด้วยคำถาม 4 ข้อ ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน วัดค่าด้วยคำถาม 5 ข้อ และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย วัดค่าด้วยคำถาม 7 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval scale ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert - type scale รายละเอียดคำถามดังนี้

การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน

1. ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกของท่านเป็นอย่างดี
2. ท่านทราบถึงเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างดี
3. เมื่อต้องประสานงานกับแผนกอื่นๆภายในองค์การเภสัชกรรม แผนกของท่านมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับแผนกที่ท่านประสานงานด้วย

1. ทุกแผนกประสานงานกันโดยยึดเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลัก

ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน

5. การจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ
6. การจัดโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพ ง่ายต่อการประสานงานระหว่างแผนก, กอง
7. ท่านคิดว่าการแบ่งลำดับชั้นในการปกครองในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว (ฝ่าย-กอง-แผนก)

1. การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนลงล่าง หรือระดับล่างขึ้นบน

2. มีการประสานงานในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาด้านบนก่อน

ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

10. ในแผนกของท่าน ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน
11. ในแผนกของท่าน หากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีผู้รับผิดชอบสำรองที่สามารถปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนได้
12. ในแผนกของท่าน ไม่มีขั้นตอนการทำงานใดที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น
13. ในฝ่ายประกันคุณภาพ ทุกแผนกมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน

14. ขั้นตอนการเชื่อมโยงงาน ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับแผนกของท่านมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย

15. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่านทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง ก็แผนก

16. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่านทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกอื่นๆ แต่ละแผนก อย่างไร
มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ แบ่งเกณฑ์ได้ ดังนี้

	ระดับคะแนน
ระดับความเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ระดับความเห็น เห็นด้วย	4
ระดับความเห็น ไม่แน่ใจ	3
ระดับความเห็น ไม่เห็นด้วย	2
ระดับความเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลออกเป็น 5 ระดับ การหาช่วงกว้างของ อันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้

การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 - พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกันในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 - พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกันในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 - พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกันในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 - พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกันในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 - พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกันในระดับไม่ดีอย่างยิ่ง

ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 - พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 - พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 - พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 - พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 - พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงานในระดับไม่ดีย่างยิ่ง

ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 - พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 - พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 - พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 - พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 - พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยในระดับไม่ดีย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ วัดค่าด้วยคำถาม 4 ข้อ ด้านการทำงานเต็มเวลา วัดค่าด้วยคำถาม 4 ข้อ ด้านคุณภาพของงาน วัดค่าด้วยคำถาม 3 ข้อ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน วัดค่าด้วยคำถาม 3 ข้อ และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย วัดค่าด้วยคำถาม 2 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval scale ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert - type scale

รายละเอียดของคำถาม ดังนี้

ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่แผนกกำหนด
2. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนดไว้
3. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
4. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพเรียนรู้และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทำการแก้ไขให้ถูกต้อง

ด้านการทำงานเต็มเวลา

5. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยละเลยหน้าที่ในเวลางาน
6. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน
7. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่คั่งค้างให้แล้ว

เสร็จ

8. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้วันลาอย่างเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด

ด้านคุณภาพของงาน

9. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการทำงานให้ถูกต้องสมบูรณ์
3. คุณภาพงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงาน

อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ผลงานของฝ่ายประกันคุณภาพมักผิดพลาด ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานซ้ำ

ด้านความเร็วในการทำงาน

12. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ
13. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นทำงานแข่งกับเวลา
14. ฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการทำงานที่ล่าช้า

การทำงานที่ล่าช้า

ด้านการคำนึงถึงความเสี่ยง

15. พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า
16. ฝ่ายประกันคุณภาพสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีก โดยผลงาน

มีคุณภาพเช่นเดิม

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตรวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ แบ่งเกณฑ์ได้ดังนี้

	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ระดับความเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
ระดับความเห็น เห็นด้วย	4	2
ระดับความเห็น ไม่แน่ใจ	3	3
ระดับความเห็น ไม่เห็นด้วย	2	4
ระดับความเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก ได้แก่ ข้อที่ 1-10, 12-15

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ ได้แก่ ข้อที่ 11, 16

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลออกเป็น 5 ระดับ การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ซึ่งมีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ ดังนี้

ด้านการทำงานเต็มความสามารถ

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถในระดับไม่ดีย่างมาก

ด้านการทำงานเต็มเวลา

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ในระดับไม่ค่อยดีมาก

ด้านคุณภาพของงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในระดับไม่ค่อยดีมาก

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานในระดับไม่ค่อยดีมาก

ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสียในระดับไม่ดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนแบบสอบถามจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับองค์ประกอบในการประสานงานและประสิทธิภาพในการทำงาน (อัจฉรา บุนผา มาลา.2548:132 , จรรย์พร สุรัตน์ชัยการ. 2550 : 35 และ รศ.ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 330) เพื่อนำมาใช้ในการ สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และลักษณะเฉพาะ ขององค์การเกษตรกรรม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อ พิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามที่เก็บได้ จำนวน 167 ชุด ไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α – coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Analysis) เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้
 - 1.1 วารสารต่าง ๆ
 - 1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 167 คน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตนเอง ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10-12 เมษายน 2555

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว คัดเลือกแบบสอบถามที่ครบถ้วนถูกต้องนำมาลงรหัส และนำมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน องค์ประกอบในการประสานงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานของข้อมูล
 - ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1
 - ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านองค์ประกอบในการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3
 - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านองค์ประกอบในการประสานงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติสมการความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ซึ่งใช้สำหรับวิเคราะห์ตัวแปรอิสระหลายตัว โดยที่ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเองแต่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

- สถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏข้อมูล
	n	แทน	ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

$$s = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หรือค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม จะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ค่าที่ยอมรับได้ต้องอยู่ระหว่าง $0.7 \leq \alpha \leq 1$

- สถิติเชิงอนุมาน

ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple regression)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

เมื่อ	a	แทน	ค่าคงที่ซึ่งเป็นจุดตัด (Intercept) ของเส้นการถดถอย
	b	แทน	ความลาดชัน (Slope) ของเส้นการถดถอยหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient of Regression)
	x	แทน	ตัวแปรอิสระ
	Y	แทน	ตัวแปรตาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม โดยในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลให้เกิดความเข้าใจและการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
Df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน	ค่า Significant ของสถิติหรือความน่าจะเป็น
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
(R)	แทน	การปรับค่าคะแนนไปในทิศทางตรงกันข้าม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลร่วมกับองค์ประกอบในการประสานงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรมและตำแหน่งงาน โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	40	25.0
หญิง	120	75.0
รวม	160	100.0
2. อายุ		
18 - 30 ปี	29	18.1
31 - 40 ปี	100	62.5
41 - 50 ปี	28	17.5
51 - 60 ปี	3	1.9
รวม	160	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	36.9
ปริญญาตรี	73	45.6
สูงกว่าปริญญาตรี	28	17.5
รวม	160	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาปริญญาตรีสาขา		
เภสัชศาสตร์	40	54.8
อื่น ๆ	33	45.2
รวม	73	100.0
4. รายได้รวมต่อเดือน		
5,000 - 15,000 บาท	10	6.2
15,001 - 25,000 บาท	68	42.5
25,001 - 35,000 บาท	51	31.9
มากกว่า 35,000 บาท	31	19.4
รวม	160	100.0
5. ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม		
น้อยกว่า 1 ปี	1	.6
1 - 5 ปี	17	10.6
6 - 10 ปี	41	25.6
มากกว่า 10 ปี	101	63.1
รวม	160	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
สายบริหาร	31	19.4
สายปฏิบัติการ	129	80.6
รวม	160	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 160 คน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ 18-30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 โดยการศึกษาในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ คือ

สาขาเภสัชศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีรายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ 25,001-35,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรมมากกว่า 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis)

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดที่ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

องค์ประกอบในการประสานงาน

ค่าความเชื่อมั่นของการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน เท่ากับ 0.713 (วัดด้วยคำถาม 4 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน เท่ากับ 0.742 (วัดด้วยคำถาม 5 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย เท่ากับ 0.702 (วัดด้วยคำถาม 7 ข้อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ค่าความเชื่อมั่นของ การทำงานเต็มความสามารถ เท่ากับ 0.717 (วัดด้วยคำถาม 4 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของ การทำงานเต็มเวลา เท่ากับ 0.810 (วัดด้วยคำถาม 4 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของ คุณภาพของงาน เท่ากับ 0.726 (วัดด้วยคำถาม 3 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของ ความรวดเร็วในการทำงาน เท่ากับ 0.704 (วัดด้วยคำถาม 3 ข้อ)

ค่าความเชื่อมั่นของ การคำนึงถึงความปลอดภัย เท่ากับ 0.705 (วัดด้วยคำถาม 2 ข้อ)

โดยค่าความเชื่อมั่น (α) แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (α) ที่มีค่าใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ค่าความเชื่อมั่น (α) ที่ยอมรับได้ คือ $0.7 \leq \alpha \leq 1$

จากการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของคำถามที่ได้มีความเชื่อมั่นที่มากพอที่จะนำไปทดสอบต่อไป เพราะได้ค่าความเชื่อมั่น (α) อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์ประกอบในการประสานงาน	$\bar{x}$ (n = 160)	S.D.	แปลผล
1. การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน	2.91	0.45	ปานกลาง
1. ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกเป็นอย่างดี	3.54	0.82	ดี
2. ท่านทราบถึงเป้าหมายรวมขององค์การเกษตรกรรมเป็นอย่างดี	3.78	0.66	ดี
3. เมื่อต้องประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์การเกษตรกรรม แผนกของท่านมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับแผนกที่ท่านประสานงานด้วย	2.42	0.62	ไม่ดี
4. ทุกแผนกประสานงานกันโดยยึดเป้าหมายรวมขององค์การเกษตรกรรมเป็นหลัก	1.90	0.72	ไม่ดี
2. ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน	2.72	0.42	ปานกลาง
1. การจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ	1.95	0.68	ไม่ดี
2. การจัดโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพ ง่ายต่อการประสานงานระหว่างแผนก กอง	2.51	0.85	ไม่ดี
3. การแบ่งลำดับชั้นในการปกครองในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว (ฝ่าย-กอง-แผนก)	3.21	0.65	ปานกลาง
4. การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนลงล่างหรือระดับล่างขึ้นบน	2.14	0.82	ไม่ดี

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบในการประสานงาน	$\bar{x}$ (n = 160)	S.D.	แปลผล
5. มีการประสานงานในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาด้านบนก่อน	3.79	0.65	ดี
3. ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย	2.83	0.54	ปานกลาง
1. ในแผนกของท่าน ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน	3.84	0.54	ดี
2. ในแผนกของท่าน หากผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีผู้รับผิดชอบสำรองที่สามารถปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนได้	2.51	0.76	ไม่ดี
3. ในแผนกของท่าน ไม่มีขั้นตอนการทำงานใดที่ซ้ำซ้อนทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น	2.61	0.79	ปานกลาง
4. ในฝ่ายประกันคุณภาพ ทุกแผนกมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน	3.74	0.54	ดี
5. ขั้นตอนการเชื่อมโยงงาน ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง กับแผนกของท่านมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย	2.09	0.72	ไม่ดี
6. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง ก็แผนก	2.46	1.29	ไม่ดี
7. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แต่ละแผนก อย่างไร	2.59	1.30	ไม่ดี

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับแรก คือ ท่านทราบถึงเป้าหมายรวมขององค์การเกษตรกรรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมาคือ ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) เมื่อต้องประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์การเภสัชกรรม แผนกของท่านมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับแผนกที่ท่านประสานงานด้วย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทุกแผนกประสานงานกันโดยยึดเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ มีการประสานงานในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาด้านบนก่อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) รองลงมา คือ การแบ่งลำดับชั้นในการปกครองในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว (ฝ่าย-กอง-แผนก) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) การจัดโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพ ง่ายต่อการประสานงานระหว่างแผนก กอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนลงล่างหรือระดับล่างขึ้นบน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68)

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ในแผนกของท่าน ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) รองลงมา คือ ในฝ่ายประกันคุณภาพ ทุกแผนกมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) ในแผนกของท่าน ไม่มีขั้นตอนการทำงานใดที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79) ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่าน มีความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แต่ละแผนก อย่างไร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.30) ในแผนกของท่าน หากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีผู้รับผิดชอบสำรองที่สามารถปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76) ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่าน มีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง ก็แผนก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.29) และข้อที่มีคะแนน

เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ขั้นตอนการเชื่อมโยงงาน ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง กับแผนกของท่านมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$ (n = 160)	S.D.	แปลผล
1. ด้านการทำงานเต็มความสามารถ	2.61	0.38	ปานกลาง
1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่แผนกกำหนด	2.46	0.70	ไม่ดี
2. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนดไว้	2.39	0.69	ไม่ดี
3. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น	2.24	0.73	ไม่ดี
4. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพเรียนรู้และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทำการแก้ไขให้ถูกต้อง	3.36	0.57	ปานกลาง
2. ด้านการทำงานเต็มเวลา	2.32	0.40	ไม่ดี
1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยละเลยหน้าที่ในเวลางาน	2.08	0.54	ไม่ดี
2. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	1.66	0.60	ไม่ดี อย่างมาก
3. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่คั่งค้างให้แล้วเสร็จ	2.86	0.67	ปานกลาง
4. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้วันลาอย่างเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด	2.67	0.74	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$ (n = 160)	S.D.	แปลผล
3. ด้านคุณภาพของงาน	3.21	0.37	ปานกลาง
1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญ อย่างยิ่งกับการทำงานให้ถูกต้อง สมบูรณ์	3.43	0.64	ดี
2. คุณภาพงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้อง	2.71	0.52	ปานกลาง
3. ผลงานของฝ่ายประกันคุณภาพมักผิดพลาด ทำให้ พนักงานต้องปฏิบัติงานซ้ำ (R)	3.50	0.58	ดี
4. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	2.12	0.50	ไม่ดี
1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ สามารถปฏิบัติงาน ได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ	2.21	0.55	ไม่ดี
2. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นทำงานแข่งกับ เวลา	2.35	0.80	ไม่ดี
3. ฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยได้รับการร้องเรียนจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการทำงานที่ล่าช้า	1.81	0.61	ไม่ดีอย่างมาก
5. ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย	2.28	0.52	ไม่ดี
1. พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ปฏิบัติงานได้ อย่างคุ้มค่า	2.03	0.58	ไม่ดี
2. ฝ่ายประกันคุณภาพสามารถลดค่าใช้จ่ายในการ ปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีก โดยผลงานมีคุณภาพเช่นเดิม (R)	2.52	0.80	ไม่ดี

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้

ด้านการงานเต็มความสามารถ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงานเต็มความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพเรียนรู้และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทำการแก้ไขให้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57) รองลงมา คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่แผนกกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมักทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73)

ด้านการงานเต็มเวลา พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงานเต็มเวลา อยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพยินดีเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ค้างค้างให้แล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68) รองลงมา คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้วันลาอย่างเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74) พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยละเลยหน้าที่ในเวลางาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60)

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ผลงานของฝ่ายประกันคุณภาพมักผิดพลาด ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานซ้ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50(R) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58) รองลงมา คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการทำงานให้ถูกต้อง สมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ คุณภาพงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52)

ด้านความเร็วในการทำงาน พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่นทำงานแข่งกับเวลา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) รองลงมา คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการทำงานที่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61)

ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย อยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ฝ่ายประกันคุณภาพสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีก โดยผลงานมีคุณภาพเช่นเดิม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52(R) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80) รองลงมา คือ พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลร่วมกับองค์ประกอบในการประสานงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรม มีความถี่ของข้อมูลและการกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อให้ผลการอธิบายความสัมพันธ์สอดคล้องกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จัดกลุ่มข้อมูลใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม		
น้อยกว่า 5 ปี	18	11.2
6 - 10 ปี	41	25.6
มากกว่า 10 ปี	101	63.1
รวม	160	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม เมื่อจัดกลุ่มข้อมูลใหม่

พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรมมากกว่า 10 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6-10 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยองค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล แสดงดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ องค์ประกอบในการประสานงาน
ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน
และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	การตระหนัก ในเป้าหมาย ร่วมกัน		ความสะดวก ในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงาน		ขั้นตอนการทำงาน ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. เพศ						
ชาย (n=40)	2.66	0.33	2.50	0.34	2.52	0.36
หญิง (n=120)	2.99	0.45	2.79	0.43	2.94	0.55
2. อายุ						
18 - 30 ปี (n=29)	2.99	0.36	2.92	0.33	2.90	0.36
31 - 40 ปี (n=100)	2.90	0.42	2.72	0.41	2.84	0.51
41 - 50 ปี (n=28)	2.89	0.61	2.53	0.48	2.73	0.77
51 - 60 ปี (n=3)	2.58	0.14	2.53	0.12	3.05	0.33
3. ระดับการศึกษา						
ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=59)	2.74	0.36	2.49	0.38	2.45	0.32
ปริญญาตรี (n=73)	2.97	0.44	2.78	0.36	2.94	0.46
สูงกว่าปริญญาตรี (n=28)	3.13	0.50	3.02	0.43	3.38	0.49
4. ระดับปริญญาตรีสาขา						
เภสัชศาสตร์ (n=40)	3.15	0.38	2.90	0.37	3.20	0.42
สาขาอื่น (n=33)	2.74	0.41	2.65	0.30	2.63	0.30
5. รายได้รวมต่อเดือน						
5,000 - 15,000 บาท (n=10)	2.88	0.44	2.80	0.54	2.69	0.32
15,001 - 25,000 บาท (n=68)	2.85	0.32	2.59	0.39	2.60	0.35
25,001 - 35,000 บาท (n=51)	2.87	0.54	2.73	0.42	2.82	0.54
มากกว่า 35,000 บาท (n=31)	3.10	0.48	2.96	0.37	3.41	0.52

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	การตระหนักรู้ ในเป้าหมาย ร่วมกัน		ความสะดวก ในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงาน		ขั้นตอนการทำงาน ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม						
น้อยกว่า 5 ปี (n=18)	2.94	0.37	3.01	0.35	2.98	0.27
6 - 10 ปี (n=41)	2.98	0.37	2.64	0.38	2.70	0.36
มากกว่า 10 ปี (n=101)	2.88	0.49	2.70	0.44	2.86	0.62
7. ตำแหน่งงาน						
สายปฏิบัติการ (n=129)	2.85	0.38	2.67	0.44	2.69	0.46
สายบริหาร (n=31)	3.18	0.58	2.92	0.30	3.42	0.45

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักรู้ในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

เพศ

เพศชาย มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักรู้ในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.66) มีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.52) และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.50)

เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักรู้ในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79)

อายุ

(ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.90)

สาขาอื่น ๆ มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) มีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 2.63)

รายได้รวมต่อเดือน

รายได้รวมต่อเดือน 5,000 - 15,000 บาท พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) มีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69)

รายได้รวมต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.60) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.58)

รายได้รวมต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

รายได้รวมต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาท พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรเกษตรกรรม

ระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.01) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) และ มีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ระยะเวลา 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ระยะเวลามากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.70)

ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งสายปฏิบัติการ มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.85) มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตำแหน่งสายบริหาร มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.92)

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความปลอดภัย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล แสดงดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	การทำงานเต็ม ความสามารถ		การทำงานเต็มเวลา		คุณภาพของงาน		ความรวดเร็ว ในการทำงาน		การคำนึงถึงความ สูญเสีย	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
1. เพศ										
ชาย (n=40)	2.58	0.37	2.26	0.29	3.18	0.28	1.96	0.51	2.29	0.63
หญิง (n=120)	2.62	0.38	2.34	0.42	3.23	0.40	2.18	0.49	2.27	0.48
2. อายุ										
18 - 30 ปี (n=29)	2.66	0.36	2.22	0.47	3.37	0.26	2.26	0.43	2.59	0.48
31 - 40 ปี (n=100)	2.63	0.37	2.33	0.38	3.18	0.40	2.13	0.51	2.19	0.47
41 - 50 ปี (n=28)	2.51	0.38	2.38	0.36	3.19	0.34	1.98	0.50	2.38	0.52
51 - 60 ปี (n=3)	2.33	0.58	2.25	0.43	3.11	0.38	1.78	0.19	1.33	0.58
3. ระดับการศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี (n=59)	2.56	0.43	2.31	0.32	3.17	0.36	1.98	0.47	2.31	0.56
ปริญญาตรี (n=73)	2.62	0.30	2.29	0.44	3.21	0.38	2.26	0.43	2.36	0.44
สูงกว่าปริญญาตรี (n=28)	2.69	0.42	2.40	0.42	3.32	0.37	2.05	0.63	1.96	0.53

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	การทำงานเต็ม ความสามารถ		การทำงานเต็มเวลา		คุณภาพของงาน		ความเร็วในการ ทำงาน		การคำนึงถึง ความสูญเสีย	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
4. ระดับปริญญาตรีสาขา										
เภสัชศาสตร์ (n=40)	2.64	0.29	2.36	0.42	3.25	0.37	2.20	0.37	2.28	0.45
สาขาอื่น (n=33)	2.60	0.32	2.21	0.45	3.16	0.40	2.33	0.50	2.47	0.39
5. รายได้รวมต่อเดือน										
5,000 - 15,000 บาท (n=10)	2.85	0.17	2.38	0.24	3.10	0.45	2.17	0.32	2.60	0.21
15,001 - 25,000 บาท (n=68)	2.59	0.41	2.27	0.42	3.22	0.39	2.05	0.47	2.38	0.54
25,001 - 35,000 บาท (n=51)	2.63	0.40	2.35	0.38	3.23	0.35	2.26	0.55	2.24	0.47
มากกว่า 35,000 บาท (n=31)	2.53	0.29	2.35	0.41	3.22	0.36	2.03	0.50	2.02	0.51
6. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรเภสัชกรรม										
น้อยกว่า 5 ปี (n=18)	2.83	0.21	2.40	0.32	3.22	0.23	2.13	0.33	2.58	0.52
6 - 10 ปี (n=41)	2.55	0.33	2.24	0.53	3.22	0.49	2.28	0.47	2.34	0.52
มากกว่า 10 ปี (n=101)	2.59	0.41	2.33	0.34	3.21	0.34	2.06	0.53	2.19	0.50
7. ตำแหน่งงาน										
สายปฏิบัติการ (n=129)	2.61	0.40	2.30	0.39	3.22	0.36	2.16	0.51	2.32	0.53

สายบริหาร (n=31)	2.60	0.26	2.37	0.43	3.18	0.42	1.97	0.42	2.08	0.43
------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------



จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

เพศ

เพศชาย มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.59) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.28) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.26) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.96)

เพศหญิง มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.62) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.34) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.27) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.18)

อายุ

อายุ 18 - 30 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.66) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.59) ความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.27) และการทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.22)

อายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.63) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.33) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.19) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.13)

อายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.19) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.51) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.39) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.37) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.98)

อายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.33) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.25) ความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.78) และการคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 1.33)

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.56) การทำงานเต็มเวลา และการคำนึงถึงผลประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 2.31) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.98)

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.62) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.36) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.29) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.26)

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมี ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.69) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.40) ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.05) และการคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 1.96)

ระดับปริญญาตรีสาขา

สาขาเภสัชศาสตร์ มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.64) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.36) การคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.28) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

สาขาอื่น มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.16) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.60) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.47) ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.33) และการทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.21)

รายได้รวมต่อเดือน

รายได้รวมต่อเดือน 5,000 - 15,000 บาท มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมี ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.10) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.85) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.60) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.38) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.17)

รายได้รวมต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของ

งาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.59) การคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.38) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.27) และความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.05)

รายได้รวมต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.63) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.35) ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.26) และการคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.24)

รายได้รวมต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.53) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.35) ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.03) และการคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.02)

ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม

ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.84) การคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.58) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.40) และความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.13)

ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.55) การคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.34) ความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.28) และการทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.24)

ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.59) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.33) การคำนึงถึงความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.19) และความรวดเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.06)

ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งสายปฏิบัติการ มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.61) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.32) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.30) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.16)

ตำแหน่งสายบริหาร มีความคิดเห็นว่า พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมา คือ การทำงานเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 2.60) การทำงานเต็มเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.37) การคำนึงถึงความสูญเสีย (ค่าเฉลี่ย 2.08) และความเร็วในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 1.97)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

H_1 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน
 ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย
 สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถของพนักงาน
 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

Model	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่(constant)	2.021	0.153		13.172*	0.000
- การตระหนักใน เป้าหมายร่วมกัน	-	-	-	0.775	0.439
- ความสะดวกในการ สื่อสารเพื่อเชื่อมโยง งาน	-	-	-	0.572	0.568
- ขั้นตอนการทำงาน ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย	0.208	0.053	0.297	3.903*	0.000
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F
	0.297	0.088	0.082	0.36108	15.234*
	Sig.				
	0.000				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพ
 ในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม
 พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ
 ทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 8.2
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่ายังมีปัจจัยด้านอื่นอีกร้อยละ 91.8 ที่มีผลต่อ
 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ และมีความคลาดเคลื่อนในการ
 ประมาณค่า เท่ากับ .361 สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ = 297 ขั้นตอนการทำงาน
ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย

จากสมการ พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

H_1 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน
 ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย
 สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่าย
 ประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

Model	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig	
ค่าคงที่ (constant)	1.786	0.203		8.803*	0.000	
- การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน	0.183	0.069	0.206	2.650*	0.009	
- ความสะดวกในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงาน	-	-	-	1.031	0.304	
- ขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย	-	-	-	0.511	0.610	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	0.206	0.043	0.036	0.38798	7.021*	0.009

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพ
 ในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม พบว่า
 องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน สามารถทำนายประสิทธิภาพ
 ในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 3.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 .05 แสดงว่า ยังมีปัจจัยด้านอื่นอีกร้อยละ 96.4 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน
 เต็มเวลา และมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า เท่ากับ .387 สามารถนำมาเขียนสมการถดถอย
 เชิงพหุได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา = .206 การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน

จากสมการ พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

H_1 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงาน ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

Model	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig	
ค่าคงที่ (constant)	2.776	0.192		14.440*	0.000	
- การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน	0.151	0.065	0.181	2.309*	0.022	
- ความสะดวกในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงาน	-	-	-	0.402	0.688	
- ขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย	-	-	-	1.067	0.288	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	0.181	0.033	0.027	0.36765	5.331*	0.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 2.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ยังมีปัจจัยด้านอื่นอีกร้อยละ 97.3 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน และมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า เท่ากับ .367 สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน = .181 การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน

จากสมการ พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

H_1 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

Model	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่(constant)	1.984	0.310		6.408	0.000
- การตระหนักในเป้าหมาย ร่วมกัน	-0.069	0.107	-0.062	-0.650	0.516
- ความสะดวกในการสื่อสาร เพื่อเชื่อมโยงงาน	-0.011	0.118	-0.009	-0.093	0.926
- ขั้นตอนการทำงานที่เป็น ระเบียบเรียบร้อย	0.130	0.101	.140	1.291	0.198

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ทั้ง 3 ด้าน ไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

H_1 : องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ

ร่วมทำนายนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย สามารถใช้ร่วมทำนายนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

Model	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย				
	B	SE(b)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (constant)	2.566	0.317		8.083	0.000
- การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน	-0.074	0.109	-0.063	-0.676	0.500
- ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน	0.167	0.121	0.137	1.384	0.168
- ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย	-0.187	0.103	-0.194	-1.814	0.072

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ร่วมทำนายนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม พบว่า องค์ประกอบในการประสานงาน ทั้ง 3 ด้าน ไม่สามารถทำนายนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อ เชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็ม ความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อ เชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ของ พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อ เชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ของ พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อ เชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการ ทำงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อ เชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถ ร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม	ปฏิเสธสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลขององค์ประกอบในการประสานงาน ได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรมนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง การประสานงานในฝ่ายประกันคุณภาพให้มีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละด้านรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณได้จากพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม จำนวน 250 คน ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้ 154 คน จากนั้นผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อสำรองในกรณีเก็บแบบสอบถามได้ไม่ครบ หรือ แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยทั้งสิ้น 167 คน ซึ่งผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามกลับได้เป็นจำนวน 160 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกชุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิเป็นแต่ละแผนก จำนวน 21 แผนก และกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธี Proportional method จากนั้นเป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแผนก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval scale ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert - type scale ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ ระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval scale ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert - type scale ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายประกัน คุณภาพ องค์การเภสัชกรรมโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง 167 คน กรอกด้วยตนเอง การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10-12 เมษายน 2555

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว คัดเลือกแบบสอบถามที่ครบถ้วนถูกต้องนำมาลงรหัส และนำมาประมวลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลร่วมกับองค์ประกอบในการประสานงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ว่าองค์ประกอบในการประสานงานซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้านรวม 5 ด้าน ได้แก่ การทำงานเต็มความสามารถ การทำงานเต็มเวลา คุณภาพของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และการคำนึงถึงความสูญเสีย ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมได้ โดยใช้สถิติ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเภสัชศาสตร์ รายได้รวมต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม มากกว่า 10 ปี ตำแหน่งสายปฏิบัติการ

2. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability analysis)

พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดที่ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มากพอที่จะนำไปทดสอบสมมติฐานได้ เพราะได้ค่าความสอดคล้องภายในของข้อคำถามอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบในการประสานงานซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพองค์การเภสัชกรรม

องค์ประกอบในการประสานงาน เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกตนเอง รวมทั้งเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างดี แต่เมื่อต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นภายในองค์การเภสัชกรรม การประสานงานกลับไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแต่ละแผนกที่ประสานงานกันไม่ได้ยึดเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลักในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

มีการประสานงานกันในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายประกันคุณภาพโดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาก่อนเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน และการแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว แต่การแบ่งลำดับชั้นก็เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนกับระดับล่าง ส่วนในด้านโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพนั้น การจัดโครงสร้างยากต่อการประสานงานระหว่างแผนกและกอง และยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถสรุปได้ดังนี้

ในฝ่ายประกันคุณภาพ ภายในแผนก ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน และทุกแผนกในฝ่ายประกันคุณภาพมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน ด้านขั้นตอนในการทำงานในแผนกนั้น ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น แต่หากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะไม่มีผู้รับผิดชอบสำรองมาปฏิบัติ

หน้าที่นั้น ๆ แทนซึ่งจะทำให้งานล่าช้าไป ด้านขั้นตอนการเชื่อมโยงงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง ไม่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ยาก และพนักงานไม่ทราบว่าการที่ตนทำนั้นมีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง และมีความสัมพันธ์กันเช่นไร ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ สามารถสรุปแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการงานเต็มความสามารถ พนักงานในฝ่ายเต็มใจที่จะเรียนรู้ และยอมรับข้อผิดพลาดพร้อมทั้งทำการแก้ไขให้ถูกต้อง แต่พนักงานในฝ่ายส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และไม่ได้ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ พนักงานในฝ่ายยังไม่มี ความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้นอีกด้วย ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงานเต็มความสามารถ จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการงานเต็มเวลา พนักงานในฝ่ายยินดีสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ค้างให้แล้วเสร็จ และมีการใช้เวลาเป็นไปอย่างเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด แต่พนักงานในฝ่ายมักจะละเลยหน้าที่ในเวลางาน ไม่ตรงต่อเวลา และไม่รักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการงานเต็มเวลา จึงอยู่ในระดับไม่ดี

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานในฝ่ายให้ความสำคัญกับการทำงานให้ถูกต้อง สมบูรณ์ ไม่ค่อยเกิดการผิดพลาดที่ทำให้ต้องปฏิบัติงานซ้ำ และคุณภาพงานไม่ค่อยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน จึงอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พนักงานในฝ่ายไม่ได้มุ่งมั่นทำงานแข่งกับเวลา ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนด และได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการทำงานล่าช้าอยู่เสมอ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน จึงอยู่ในระดับไม่ดี

ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย พนักงานในฝ่ายไม่ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าและพนักงานในฝ่ายสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีก โดยผลงานมีคุณภาพเช่นเดิม ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย จึงอยู่ในระดับไม่ดี

3. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลกับองค์ประกอบในการประสานงานซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน พนักงานที่มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานช่วงอายุ 51-60 ปี นอกจากนั้น มีความคิดเห็น ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด

ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน พนักงานที่มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย, อายุ 41-51 ปี และ 51-60 ปี, ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, รายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท นอกจากนั้น มีความคิดเห็น ได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย พนักงานที่มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย, ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี, รายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท นอกจากนั้น มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น พนักงาน รายได้รวมต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท และตำแหน่งงานสายบริหาร มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายประกันคุณภาพ แยกเป็นรายด้านดังนี้

ด้านการงานเต็มความสามารถ พนักงานที่มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย, อายุ 41-51 ปี และ 51-60 ปี, ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีสาขาอื่นๆ, รายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป นอกจากนั้น มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ด้านการงานเต็มเวลา พนักงานมีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดีทั้งหมด

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานมีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดีทั้งหมด ยกเว้น พนักงานอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย พนักงานมีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดีทั้งหมด ยกเว้น พนักงานอายุ 51-60 ปี มีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

4. การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่า

องค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่สามารถรวม

ทำนายประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีเพียงบางองค์ประกอบเท่านั้นที่สามารถทำนายประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ได้ ดังนี้

องค์ประกอบในการประสานงานด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานเต็มความสามารถ ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 8.2 โดยส่งผลในทิศทางเดียวกัน

องค์ประกอบในการประสานงานด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานเต็มเวลา ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 3.6 โดยส่งผลในทิศทางเดียวกัน

องค์ประกอบในการประสานงานด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 2.7 โดยส่งผลในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกตนเอง รวมทั้งเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างดี แต่เมื่อต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นภายในองค์การเภสัชกรรม การประสานงานกลับไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และแต่ละแผนกที่ประสานงานกันไม่ได้ยึดเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลักในการประสานงาน ดังนั้นโดยรวมแล้ว ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน จึงอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า พนักงานต่างก็ทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของตนดี แต่ปัญหาด้านเอกภาพของเป้าหมายขององค์กรเกิดขึ้นเมื่อต้องทำงานประสานกับหน่วยงานอื่น เพราะการประสานงานกัน ไม่ได้ใช้เป้าหมายรวมขององค์กรเป็นหลัก แต่ใช้ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระบบพวกพ้อง รุ่นพี่รุ่นน้อง ความสะดวกสบายของตน ความต้องการที่จะสร้างผลงาน เป็นต้น

องค์ประกอบในประสานงาน ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการประสานงานกันในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอก ฝ่ายประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาก่อนเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงาน และการแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว แต่การแบ่งลำดับชั้นก็เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนกับระดับล่าง ส่วนในด้านโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพนั้น การจัดโครงสร้างยากต่อการประสานงานระหว่างแผนกและกอง และยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ ดังนั้นโดยรวมแล้ว ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน จึงอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การที่พนักงานเห็นว่าการแบ่งลำดับชั้นเหมาะสมแล้ว แม้จะมีอุปสรรคด้านการสื่อสารระหว่างระดับบนกับระดับล่าง อาจเป็นเพราะพนักงานไม่รู้สึกรู้สีกว่าการสื่อสารระหว่างระดับบนกับระดับล่างมีความจำเป็นมากนัก เนื่องจากว่ามีผู้บริหารระดับกลางคอยเป็นผู้ประสานอยู่นอกจากนี้ยังมีการประสานงานในระดับแผนกด้วยกันอยู่แล้ว โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาด้านบนก่อน พนักงานจึงรู้สึกว่างานยังคงดำเนินได้อยู่ แม้จะมีอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างระดับบนกับระดับล่าง แต่ในด้านการจัดแบ่งโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพนั้น ยากต่อการประสานงาน และยังไม่เหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงาน แสดงว่าโครงสร้างในฝ่ายยังไม่เหมาะสม ทั้งในด้านการเชื่อมโยงงาน ซึ่งระบบการไหลของงานเข้าใจได้ยาก ในด้านการจัดหมวดหมู่ ซึ่งไม่ได้จัดแบ่งให้งานในลักษณะเดียวกันอยู่ในกลุ่มงานเดียวกันทำให้ยากต่อการประสานงาน และในด้านปริมาณงานซึ่งอาจมากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนในการดำเนินการ

องค์ประกอบในการประสานงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อยู่ในระดับปานกลาง โดยในฝ่ายประกันคุณภาพ ภายในแผนก ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน และทุกแผนกในฝ่ายประกันคุณภาพมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน ด้านขั้นตอนในการทำงานในแผนกนั้น ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น แต่หากผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะไม่มีผู้รับผิดชอบสำรองมาปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนซึ่งจะทำให้งานล่าช้าไป ด้านขั้นตอนการเชื่อมโยงงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง ไม่มีความชัดเจนและเข้าใจได้ยาก และพนักงานไม่ทราบว่างานที่ตนทำนั้นมีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง และมีความสัมพันธ์กันเช่นไร ดังนั้นโดยรวมแล้ว ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ขั้นตอนการทำงานภายในแผนกมีความชัดเจน เรียบร้อยดี แต่ยังมีจุดบกพร่องเรื่องผู้รับผิดชอบแทน ซึ่งในจุดนี้อาจเป็นสาเหตุทำให้การดำเนินงานล่าช้าลงได้ เพราะพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมีสิทธิในการลาออกข้างสูง ส่วนขั้นตอนการทำงานภายนอกแผนก ขั้นตอนยังไม่เหมาะสม ทำให้การทำงานของพนักงานไม่เป็นไปด้วยความสะดวก และการที่พนักงานไม่ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานของแผนกตนเองกับแผนกอื่น ๆ นั้น อาจทำให้พนักงานไม่มีความ

เข้าใจในภาพรวมของการทำงาน เช่น ไม่ทราบว่างานชิ้นนี้เป็นงานเร่งด่วนเพราะเหตุใด มีความสำคัญแค่ไหน เป็นต้น ซึ่งก็อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้

และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงานทั้ง 3 ด้าน สามารถสรุปได้ว่าพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพทำหน้าที่และตระหนักถึงเป้าหมายในการทำงานของตนเองดี แต่ปัญหาในการประสานงานทั้ง 3 ด้าน จะเกิดขึ้นเมื่อจะต้องทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับแผนกอื่นทั้งในและนอกฝ่ายประกันคุณภาพ พนักงานต่างแผนกกันจะไม่มีความร่วมมือกันในการทำงาน ไม่มองเป็นการทำงานเพื่อองค์กร แต่ใช้ปัจจัยอื่นเป็นหลัก นอกจากนี้โครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพและขั้นตอนในการเชื่อมต่องานระหว่างหน่วยงานย่อยในฝ่ายประกันคุณภาพ ก็ยังไม่ได้รับการออกแบบให้เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว สำหรับการติดต่อประสานงานอีกด้วย

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ด้านคุณภาพของงาน เป็นที่ยอมรับได้ อาจเป็นเพราะการทำงานด้านตรวจสอบคุณภาพ จะมีข้อกำหนดเป็นตัวบังคับอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดการตรวจสอบคุณภาพผิดพลาด และคุณภาพของงานขาดความน่าเชื่อถือ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ พนักงานไม่ได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน เนื่องจากไม่ได้นำความรู้ความสามารถที่มีมาพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ส่วนในด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย เป็นด้านที่ต้องหาทางปรับปรุง ซึ่งปัญหาเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ปริมาณงานอาจไม่เท่าเทียมกัน พนักงานขาดขวัญกำลังใจ พนักงานไม่ตระหนักถึงความจำเป็นของการช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร หรือ ปัญหาในด้านการประสานงาน เป็นต้น

2. ข้อมูลส่วนบุคคลกับองค์ประกอบในการประสานงาน ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

เรื่องระดับการศึกษาของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงานทั้งในด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ได้ค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับอื่น อธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจมีความเข้าใจในระบบของการทำงานมากกว่า และมักจะอยู่ในสายบริหารหรือทราบว่าตนเองต้องทำงานในสายบริหารในอนาคต จึงสนใจเรียนรู้เกี่ยวกับระบบของการทำงานในภาพรวมมากกว่า จึงทำให้เข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ดีกว่า เมื่อเข้าใจดีแล้ว จึงอาจคิดว่า ปัจจัยเหล่านี้ไม่ก่อให้เกิดปัญหามากเท่าพนักงานกลุ่มอื่น เช่นเดียวกับพนักงานในระดับปริญญาตรี สาขาเภสัช

ศาสตร์ ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานระดับปริญญาตรีสาขาอื่น เนื่องจากพนักงานที่จบสาขาเกษตรศาสตร์ จะเข้าทำงานด้วยตำแหน่งและความรับผิดชอบที่สูงกว่า พนักงานที่จบปริญญาตรีสาขาอื่น และทราบว่าตนเองต้องทำงานสายบริหารในอนาคต จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ระบบการทำงานในภาพรวมไว้ ถึงแม้ว่าจะไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปัจจุบันก็ตาม

เรื่องตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานสายบริหารจะมีความคิดเห็นได้ค่าเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ ในด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน และ ขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย อธิบายได้ว่า เนื่องจากลักษณะของการทำงาน ซึ่งต้องมีการประชุม ปรีกษาหารือ และการแก้ปัญหาต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายของการทำงาน และลำดับขั้นตอนในการทำงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ

เรื่องของอายุ และระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรม พบว่า ยิ่งพนักงานมีอายุและระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรมมากขึ้น จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงานค่าเฉลี่ยลดลง อธิบายได้ว่า ยิ่งมีอายุมากขึ้น ประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ก็จะมีปัญหาต่างๆในด้านดังกล่าวมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่จะเกิดขึ้นกับเฉพาะพนักงานในตำแหน่งงานสายปฏิบัติการเท่านั้น เนื่องจากพนักงานในสายบริหาร ซึ่งถึงแม้จะมีอายุ และระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรมมากพอสมควร แต่เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานในสายบริหารดังที่กล่าวข้างต้น จึงทำให้มีความคิดเห็นที่ต่างออกไป

เรื่องอายุ และระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรม พบว่า ยิ่งพนักงานมีอายุและระยะเวลาในการทำงานในองค์การเกษตรกรรมมากขึ้น จะยิ่งมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 5 ด้านของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพอยู่ในระดับไม่ดี อธิบายได้ว่า พนักงานกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งมีความผูกพันและห่วงใยในองค์กรมากขึ้น จึงมองว่าพนักงานทำงานกันไม่มีประสิทธิภาพ

3. การทดสอบสมมติฐาน

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ผลการวิจัยพบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถได้ถูกต้องร้อยละ 8.2 กล่าวคือ ถ้าฝ่ายประกันคุณภาพมีขั้นตอนการประสานเชื่อมโยงงานที่ชัดเจน เข้าใจง่ายขึ้นทั้งภายนอกและภายในแผนก พนักงานจะนำความรู้ความสามารถที่มีมาใช้ในการพัฒนางานมากขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (อ้างอิงจาก ยงยุทธ. 2541 : 77) ซึ่งกล่าวว่าการปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล เป็นองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และยงยุทธ เกษสาคร. (2541 : 79) ก็ได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำ

ประกอบด้วย การควบคุมวิธีการทำงาน ความสอดคล้องของงาน และปริมาณความหลากหลายของงานที่ไม่มาก จนทำให้เกิดความเครียดทางอารมณ์หรือน้อยจนเกินไปจนเกิดความเบื่อหน่าย มีบทบาทสำคัญในการกำหนดความพึงพอใจ และความพึงพอใจนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่สูงขึ้นได้

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มเวลาได้ถูกต้องร้อยละ 3.6 กล่าวคือ ถ้าฝ่ายประกันคุณภาพ พนักงานในทุกส่วนงานมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ยึดเป้าหมายของฝ่ายเป็นเป้าหมายรวม พฤติกรรมการละเลยหน้าที่ในเวลางานของพนักงานจะดีขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยงยุทธ เกษสาคร. (2541 : 161-162) ซึ่งได้กล่าวว่า การทำให้สมาชิกของทีมรู้และมีวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน และทุกคนรู้สึกว่ามีภาระผูกพันที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างจริงจัง จะลดความขัดแย้ง เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และช่วยให้สมาชิกใช้เวลาและพลังงานอย่างเป็นประโยชน์กับองค์กร

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานได้ถูกต้องร้อยละ 2.7 กล่าวคือ ถ้าฝ่ายประกันคุณภาพ พนักงานในทุกส่วนงานมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ยึดเป้าหมายของฝ่ายเป็นเป้าหมายรวม คุณภาพงานของพนักงานจะดีขึ้นเล็กน้อย เช่น ปริมาณงานที่ต้องทำซ้ำอาจลดลง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิฑูรย์ ลิ้มะโชคดี (2543 : 45) ซึ่งได้กล่าวว่า การมุ่งเน้นคุณภาพ สร้างความสามารถในการปรับปรุงคุณภาพของงานให้ได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ที่ยอดองค์กรจะสร้างระบบความเชื่อ ค่านิยม วิธีคิด และธรรมเนียมปฏิบัติที่มีร่วมกันในองค์กรอย่างไร ดังนั้น หากองค์กรปลูกฝังให้พนักงานทุกคนมีความจริงจังในการทำงานโดยใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นหลักแล้ว พนักงานก็จะช่วยกันผลิตผลงานที่มีคุณภาพออกมา

แต่ทั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบด้านการประสานงานทั้ง 3 ด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในบางด้านของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ และส่งผลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น กล่าวคือ

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เฉพาะด้านการทำงานเต็มเวลา และด้านคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานด้านอื่น ๆ องค์กรประกอบด้านนี้ไม่ส่งผลใด ๆ

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านการทำงานเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานด้านอื่น ๆ องค์กรประกอบด้านนี้ไม่ส่งผลใด ๆ

ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านใดเลย

ซึ่งอาจเป็นเพราะประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้น มีปัจจัยมากมายในองค์กรที่สามารถส่งผลกระทบได้ เช่น วัฒนธรรมองค์กร รูปแบบในการบริหารงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ เป็นต้น องค์ประกอบด้านการประสานงานเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลกระทบ ดังนั้น การแก้ปัญหาใน 3 ปัจจัยด้านการประสานงานเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นนั้น อาจมุ่งแก้ไขเฉพาะองค์ประกอบในการประสานงานในส่วนที่เป็นปัญหาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากก่อน และเป็นปัญหาซึ่งสามารถแก้ไขได้ง่ายโดยใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่ในองค์กร เช่น ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเต็มความสามารถมากที่สุด และ ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านการทำงานเต็มเวลา และ ด้านคุณภาพของงาน

นอกจากนี้อาจเป็นเพราะการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงในจุดที่เป็นปัญหาในการประสานงาน เพราะจากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาในการประสานงานส่วนใหญ่ นั้น ไม่ได้เกิดจากการที่พนักงานไม่รู้หน้าที่หรือไม่ตระหนักในเป้าหมายในการทำงานของตน แต่เกิดขึ้นเมื่อต้องทำงานเชื่อมโยงกับแผนกอื่น และพนักงานต่างแผนกกันไม่ร่วมมือกันในการทำงานเพื่อองค์กร และเกิดจากความไม่สะดวกในขั้นตอนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผลขององค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ จึงค่อนข้างน้อย

ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสีย ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการประสานงานทั้ง 3 ด้าน อาจเป็นเพราะ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรวดเร็วในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับปริมาณงานเป็นหลัก เพราะหากปริมาณงานมากเกินไป พนักงานก็ไม่สามารถทำงานได้ทันเวลาโดยที่ไม่เกี่ยวกับองค์ประกอบอื่น ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานด้านการคำนึงถึงความสูญเสียนั้น อาจขึ้นอยู่กับการปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานขององค์กรมากกว่าปัจจัยด้านการประสานงาน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม ทำให้มีข้อเสนอแนะให้การแก้ไขปัญหาด้านการประสานงานและประสิทธิภาพในการทำงานในฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเกษตรกรรม ดังนี้

ด้านการตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ฝ่ายประกันคุณภาพ ควรเร่งสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในฝ่าย จัดกิจกรรมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีโอกาสได้พบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่ใช่แต่ละฝ่ายรับรู้แต่งานของตน นอกจากนั้นควรจัดกิจกรรมให้พนักงานต่างฝ่ายได้ทำความรู้จัก และทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเกิดขึ้นในองค์กร

ด้านความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน ผู้บริหารควรจัดโครงสร้างของฝ่ายใหม่ให้เหมาะสม เป็นระเบียบ ประสานงานได้ง่ายรวดเร็ว จัดสรรงานในลักษณะเดียวกัน ให้อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน ถึงแม้จะช่วยในด้านประสิทธิภาพในการทำงานได้ไม่มาก แต่ก็ช่วยให้การทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น ประหยัดทรัพยากรมากขึ้น

ด้านขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ในส่วนภายในแผนกซึ่งระบบเชื่อมโยงงานชัดเจนอยู่แล้ว ควรปรับปรุงเรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานแทน ให้มีผู้ทำหน้าที่แทนกันได้ตลอด ในส่วนภายนอกแผนกซึ่งมีขั้นตอนการเชื่อมโยงงานที่เข้าใจยาก ควรลดหรือรวมขั้นตอนไว้ในจุดเดียวกันเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงาน นอกจากนี้ ควรมีการชี้แจงขั้นตอนการเชื่อมโยงงานให้ทราบโดยทั่วกันและทำให้ขั้นตอนเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งฝ่าย เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจตรงกัน และหัวหน้าหน่วยงานต้องสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบด้วย

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบในประสานงานทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานน้อยและบางด้านไม่ส่งผลเลย ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ มากกว่านี้ ดังนั้น จึงควรหาสาเหตุอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละด้าน เช่น ปัจจัยด้านการบริหารในด้านอื่น ๆ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อหาสาเหตุของการที่พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในด้านที่มีระดับต่ำ แล้วเร่งดำเนินการแก้ไขต่อไป เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเต็มที่ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้โดยง่าย

ด้านอายุและระยะเวลาในการทำงานในองค์กรเกษตรกรรม หากองค์กรต้องการข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาด้านประสิทธิภาพที่ชัดเจน และเฉพาะเจาะจงมากขึ้น อาจเลือกสอบถามข้อมูลจากพนักงานกลุ่มนี้โดยเฉพาะ จะได้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับปัญหาในด้านประสิทธิภาพ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ตรงกับสาเหตุมากขึ้น และอาจดึงพนักงานกลุ่มนี้มาช่วยในการแก้ปัญหาด้วย เช่น ช่วยถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงานรุ่นใหม่ เพราะพนักงานกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานสูง พบเจอปัญหาจากการทำงานมากกว่าพนักงานรุ่นใหม่

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำในหลายด้าน จึงควรทำการวิจัยเพื่อหาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านที่อยู่ในระดับต่ำ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขในด้านนั้น ๆ ต่อไป

2. จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาด้านการประสานงานของฝ่ายประกันคุณภาพจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องทำงานเชื่อมโยงกับแผนกอื่น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นศึกษาปัญหาด้านการประสานงานที่เฉพาะเจาะจงในส่วนของการทำงานที่ต้องเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกันระหว่างแผนก เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป





บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยาพร สุรัตนชัยการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองซีฟู้ดส์ จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย ฉบับปรับปรุง*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพนิมิตร.
- ณรงค์ ไพฑูรย์พานันท์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ตะวัน สาดแสง. (2548). *สร้างคน สร้างองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.
- ทองใบ สุดซารี. (2551). *ทฤษฎีองค์การ*. อุบลราชธานี : คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทองศรี กำภู ณ อยุธยา. (2533). *องค์การ : เหตุผลและกลยุทธ์ในการอยู่รอด*. กรุงเทพฯ : สหายบัลลังก์และการพิมพ์.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *จากองค์กรแห่งการเรียนรู้ ... สู้องค์กรเปี่ยมสุข*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ปราชญ์สยาม.
- นุชรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. (2533). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2529). *การใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ รัชดา 84 แมเนจเม้นท์.
- _____. (2539). *พฤติกรรมสู่ความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส แอนด์จี กราฟฟิค จำกัด.
- ปัทมิตา สันหนักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ พุฒทอง. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองปราบปรามยาเสพติด สำนักงาน ป.ป.ส..* ปรินูญานินพนธ์. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุพินธร โชติสุข. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์. กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รายงานผลการประชุมเรื่องสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ. 2550 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รายงานผลการประชุมเรื่องสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2551 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รายงานผลการประชุมเรื่องสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2552 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รายงานผลการประชุมเรื่องสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2553 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รายงานผลการประชุมเรื่องสรุปผลการดำเนินงานประจำปี พ.ศ.2554 ฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รายงานประจำปี 2554. (2554). กรุงเทพฯ : องค์การเภสัชกรรม.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- _____. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- วิฑูรย์ สิมะโชติดี. (2543). *คุณภาพ คือ การเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วีรนารถ มานะกิจ. (2539). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- ศลใจ วิบูลกิจ. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างเทคนิคการประสานงานของศึกษาธิการอำเภอกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน*. ปริญญานิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมหมาย มิ่งพฤติ. (2546). *พฤติกรรมผู้นำและปัจจัยบรรยากาศที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารของบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดสมุทรปราการ*. ปริญญานิพนธ์. บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สรุข กุหลาบ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย* อาคารพลโยธิศึกษาเฉพาะกรณี : พนักงานในฝ่ายควบคุมงานเครดิตและหลักประกัน. ปรินญาณพนธ์.รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2525). *วิทยาการจัดการ*. กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา.
- เสน่ห์ จัยโต. (2551). *องค์การสมัยใหม่*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อจจรา บุปผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม พรหมไทย จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญญรัตน์ ภูมิวิเศษ. (2546). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการประสานงานภายในบริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2523). *การพัฒนาองค์กร : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Edward Russell.(2553). *MBA 50 หลักบริหาร*. แปลโดย ญัฐยา สันตะการผล. กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ท.
- Forrest W. Breyfogle. (2545). *คู่มือปฏิบัติ Six Sigma เพื่อสร้างความเป็นเลิศในองค์กร*. แปลโดย ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. กรุงเทพฯ : เอ็กชเปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- Johan C.Aurik, Gillis J.Jank and Robert E.Willen. (2547). *แกะรหัสลับองค์การสายพันธุ์ใหม่*. แปลโดย ดนัย จันทรเจ้าฉาย. กรุงเทพฯ : บียอนด์พับลิชชิง.
- Stuart Crainer. (2551). *รวมสุดยอดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่*. แปลโดย ชัชจันต์ ธรรมจินดา. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Arnold and Fedman. (1986). *Organizational Behavior*.
- Northcraft, Gregory B., and Margaret A. Neal. (1994). *Organizational Behavior : A Management Challenge*. Fort Worth: The Dryden Press.
- Porter, L. W; Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages*. New York:Academics Press.

Robbin, S.P. And M. Colter. (1999). *Management Organizational*. 6th ed. New Jersey :
Prentice-Hall.

Steels, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness*. California: Goodyear Publishing.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย สำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 องค์ประกอบในการประสานงาน
ตอนที่ 3 ลักษณะการปฏิบัติงาน
2. การตอบแบบสอบถาม ให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ในข้อคำถามทุกข้อ ข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น
3. การเก็บรวบรวมคำตอบแต่ละข้อนั้น จะนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อสรุปและเสนอแนะในภาพรวม ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณา ในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ทั้งนี้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาว ภิญญา ทนวงษ์

นิสิตปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**1. เพศ**

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 18-30 ปี
() 31-40 ปี
() 41-50 ปี
() 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี สาขา () วิทยาศาสตร์ () อื่น ๆ
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้รวมต่อเดือน

- () 5,000-15,000 บาท
() 15,001-25,000 บาท
() 25,001-35,000 บาท
() มากกว่า 35,000 บาท

5. ระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรม

- () น้อยกว่า 1 ปี
() 1-5 ปี
() 6-10 ปี
() มากกว่า 10 ปี

6. ตำแหน่งงาน

- () สายปฏิบัติการ
() สายบริหาร

ตอนที่ 2 องค์ประกอบในการประสานงาน

รายการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. ท่านทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแผนกของท่านเป็นอย่างดี					
2. ท่านทราบถึงเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นอย่างดี					
3. เมื่อต้องประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ภายในองค์การเภสัชกรรม แผนกของท่านมีเป้าหมายในการทำงานไปในทิศทางเดียวกันกับแผนกที่ท่านประสานงานด้วย					
4. ทุกแผนกประสานงานกันโดยยึดเป้าหมายรวมขององค์การเภสัชกรรมเป็นหลัก					
5. การจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงานในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องรับผิดชอบ					
6. การจัดโครงสร้างในฝ่ายประกันคุณภาพง่ายต่อการประสานงานระหว่างแผนก, กอง					
7. ท่านคิดว่าการแบ่งลำดับชั้นในการปกครองในฝ่ายประกันคุณภาพเหมาะสมดีแล้ว (ฝ่าย-กอง-แผนก)					
8. การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ระหว่างระดับบนลงล่าง หรือระดับล่างขึ้นบน					
9. มีการประสานงานในระดับแผนกด้วยกันทั้งภายในและภายนอกฝ่ายประกันคุณภาพ โดยไม่ต้องผ่านสายบังคับบัญชาด้านบนก่อน					

รายการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
10. ในแผนกของท่าน ทุกคนมีหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน					
11. ในแผนกของท่าน หากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะมีผู้รับผิดชอบสำรองที่สามารถปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ แทนได้					
12. ในแผนกของท่าน ไม่มีขั้นตอนการทำงานใดที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น					
13. ในฝ่ายประกันคุณภาพ ทุกแผนกมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน					
14. ขั้นตอนการเชื่อมโยงงาน ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้อง กับแผนกของท่านมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย					
15. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่านทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกใดบ้าง ก็แผนก					
16. ท่านทราบเป็นอย่างดี ว่างานที่ท่านทำ มีความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ๆ แต่ละแผนกอย่างไร					

ตอนที่ 3 ลักษณะการปฏิบัติงาน

รายการ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้ ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่แผนก กำหนด					
2. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมัก ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามแผนที่ได้กำหนด ไว้					
3. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ มุ่งมั่น ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ทำงานให้ดีขึ้น					
4. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพเรียนรู้ และยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมทำ การแก้ไขให้ถูกต้อง					
5. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคย ละเลยหน้าที่ในเวลางาน					
6. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพตรงต่อ เวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
7. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพยินดี เสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อปฏิบัติงานที่ คั่งค้างให้แล้วเสร็จ					
8. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ใช้วัน ลาอย่างเหมาะสมตามที่องค์กรกำหนด					
9. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ให้ ความสำคัญอย่างยิ่งกับการทำงานให้ ถูกต้อง สมบูรณ์					

รายการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
10. คุณภาพงานของพนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพ ไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
11. ผลงานของฝ่ายประกันคุณภาพมักผิดพลาด ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานซ้ำ					
12. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ					
13. พนักงานในฝ่ายประกันคุณภาพมุ่งมั่นทำงานแข่งกับเวลา					
14. ฝ่ายประกันคุณภาพไม่เคยได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องของการทำงานที่ล่าช้า					
15. พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า					
16. ฝ่ายประกันคุณภาพสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นอีก โดยผลงานมีคุณภาพเช่นเดิม					

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. พ.ต.ท. ผศ.ดร.นภดล ทองนพเนื้อ
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
การจัดการองค์การเภสัชกรรม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ
กรรมการบริหารหลักสูตร
การจัดการองค์การเภสัชกรรม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ผศ.ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร
กรรมการบริหารหลักสูตร
การจัดการองค์การเภสัชกรรม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๒๐๕๒

วันที่ ๑๒ เมษายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะเภสัชศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวภิญญา หนูวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรในด้านการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพองค์กรเภสัชกรรม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวภิญญา หนูวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัพท 089-815-6785



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/2053 วันที่ 12 เมษายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวภิญญา ทนวงษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการองค์กร
เภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านการบริหาร
จัดการองค์กรในด้านการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ
องค์กรเภสัชกรรม” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นางสาวภิญญา ทนวงษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-815-6785



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาว ภิญญา ทนวงษ์
วัน เดือน ปี เกิด	16 เมษายน 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	20 ซอยพหลโยธิน 24 แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เภสัชกร 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การเภสัชกรรม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2539	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ.2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศึกษานารี
พ.ศ.2547	เภสัชศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ