ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI)
กรณีศึกษา : บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

กรกฎาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.4012
ว678ท
ร.ด

ทัศนคติของชองพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)
กรณีศึกษา : บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาววิยะดา ศิริเฑียรทอง

ม.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2547

h 251191

วิยะดา ศิริเฑียรทอง. (2547). *ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) กรณีศึกษา : บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 116 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการใช้ ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11.5

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราบ พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กร 2-5 ปี ระดับงานอยู่ในระดับ 1-3 มีและมีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 28,000 บาท

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงาน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่ไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งรายข้อและรายด้าน

2. การฝึกอบรมของพนักงาน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์การฝึกอบรมของพนักงาน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านการเงินแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงินและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวของพนักงานกับดัชนีชี้วัดผลงาน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงินและด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.461 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

6. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.449 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

7. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.325 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

8. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.525 ซึ่งมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ATTITUDES OF EMPLOYEE TOWARD THE KEY PERFORMANCE INDICATOR: A CASE STUDY OF HANSON CONCRETE (THAILAND) CO., LTD.

AN ABSTRACT

BY

MISS VIYADA SIRITHIENTHONG

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
July 2004

Viyada Sirithienthong. (2004). *Attitudes of Employee Toward The Key Performance Indicator: A Case Study of Hanson concrete (Thailand) Co., Ltd.* Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assist. Prof. Dr. Apiruth Tangkrachang.

The objective of this research is to study the attitudes of employee toward The Key Performance Indicator. The sampling group of this research is 116 employees in Hanson Concrete (Thailand) Company Limited. The questionnaire is utilized as a tool to collect data. Statistic figures are evaluated by using percentage, mean, standard deviation, while statistical differences are analyzed by t-test independent, One way Analysis of Variance and correlation being analyzed by Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The analysis is processed by SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Window Version 11.5.

From the research, it finds that employees are comprised of male more than female, age around 25-34 years old, almost education Bachelor degree, work at concrete and sand operation, working duration is about 2-5 years, level 1-3 with salary 15,000 – 28,000 bath.

The conclusion of the research is as follows:

1. Demographical characteristics including; sex, age, educational level, department operation, working duration, staff level and salary are indifferences at statistical significant at level 0.05.

2. Training of employees effect attitudes toward The Key Performance Indicator four perspective internal process, customer and learning & growth indifferences at statistical significant at level 0.05. While analysis Training of employees effect attitudes towards The Key Performance Indicator financial side are differences statistical significant at level 0.05.

3. Internal communication of employees effect attitudes toward The Key Performance Indicator four perspective internal process, customer, financial and learning & growth side are indifferences statistical significant at level 0.05.

4. Knowledge of employees effect attitudes toward The Key Performance Indicator four perspective internal process, customer, financial and learning & growth are indifferences statistical significant at level 0.05.

5. Attitudes of employees toward The Key Performance Indicator; perspective internal processes have correlation with working stratifies is in a moderate level; the coefficient of the relationship equaled to 0.461 there are statistical significant at level 0.01.

6. Attitudes of employees toward The Key Performance Indicator; perspective customer have correlation with working stratifies is in a moderate level; the coefficient of the relationship equaled to 0.449 there are statistical significant at level 0.01.

7. Attitudes of employees toward The Key Performance Indicator; perspective financial have correlation with working stratifies is in a weak level; the coefficient of the relationship equaled to 0.325 there are statistical significant at level 0.01.

8 Attitudes of employees toward The Key Performance Indicator; perspective leaning & growth have correlation with working stratifies is in a moderate level; the coefficient of the relationship equaled to 0.525 there are statistical significant at level 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 10 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมช่วยเหลือต่อความสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณร้อยเอกศักดิ์ระวี พึ่งเย็น และเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

วิยะดา ศิริเฑียรทอง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
	สมมติฐานในการวิจัย	9
2	ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	25
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	33
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	37
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน	42
	ประวัติความเป็นมา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด	47
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	51
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	59
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	59
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	การทดสอบสมมติฐาน	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
	สัญญาลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
	ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	111
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	115
	อภิปรายผล	121
	ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม		127
ภาคผนวก		130
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		144

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย.....	51
2	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	53
3	แสดงช่วงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	54
4	เกณฑ์การแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจ.....	54
5	เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตรส่วนประมาณค่า.....	55
6	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงบวก (Positive)..	56
7	เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงลบ (Negative)...	56
8	ตารางแสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น.....	58
9	ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	63
10	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
11	แสดงจำนวนและร้อยละของการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง.....	70
12	แสดงจำนวนและร้อยละของการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง.....	72
13	แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	74
14	แสดงระดับทัศนคติต่อดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	76
15	แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	79
16	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีวัดผลงาน.....	80
17	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	81
18	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามเพศ รายด้านและรายข้อ.....	82
19	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามอายุ.....	84
20	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามอายุ รายด้าน.....	85
21	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
22	แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้าน.....	87

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

23 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด..... 88

24 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด รายด้าน..... 89

25 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 90

26 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้าน..... 91

27 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... 92

28 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายด้าน..... 93

29 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับงาน..... 94

30 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับงาน รายด้าน..... 95

31 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการฝึกอบรม..... 96

32 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการฝึกอบรม รายด้านและรายข้อ..... 97

33 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการสื่อสารภายในองค์กร..... 100

34 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการสื่อสารภายในองค์กร รายด้าน..... 101

35 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน..... 102

36 แสดงผลการเปรียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อดัชนีวัดผลงานโดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้าน..... 103

37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้าน..... 105

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้าน..... 106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงกรอบแนวความคิด.....	8
2	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน.....	18
3	แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง.....	23
4	แสดงการบริหารทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร.....	34
5	ลำดับขั้นตอนการบรรลุความต้องการ.....	38
6	ลำดับขั้นตอนของความต้องการ.....	39
7	เปรียบเทียบแนวความคิดของมาสโลว์และเฮิรซ์เบิร์กถึงความต้องการของมนุษย์.....	40

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินธุรกิจขององค์การธุรกิจทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจการบริการ องค์การธุรกิจที่ไม่หวังผลกำไร หรือตัวแทนรัฐบาล มีหน้าที่ต้องจัดหาสิค้าและบริการที่ดีให้แก่ผู้บริโภค องค์การธุรกิจทุกประเภทต้องมี (1) การกำหนดเป้าหมาย (Goals) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) เช่นเป้าหมายของธุรกิจบริการ คือ ต้องการผลกำไรและบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และ (2) ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้ข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน เช่น ข้อมูลทางการเงิน การผลิต การตลาด หรือกฎหมาย เป็นต้น

องค์การธุรกิจจะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น จะต้องมีการบริหารด้านทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด กำหนดกิจกรรมและตัดสินใจว่าจะทำกิจกรรมใดก่อน และจะบริหารคนอย่างไร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่ทางการบริหารงาน 4 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้ (Bovee and others. 1993 : 5)

1. การตัดสินใจ (Decision) เป็นการเลือกระหว่างทางเลือกซึ่งคาดหวังว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจจากปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือจากโครงการใดโครงการหนึ่ง

2. การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย (Goals) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) การกำหนด (Strategy) และการพัฒนาแผนย่อย เพื่อให้เกิดการประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ผู้บริหารจะใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อวางแผนกลยุทธ์ในการตั้งราคา การควบคุมต้นทุน และการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

3. การสั่งการ (Directing) เป็นการกำหนดว่าจะทำงานอะไร บุคคลใดที่มีความเหมาะสมที่จะทำงานนั้น วิธีการที่จะจัดกลุ่มงาน ใครรายงานขึ้นตรงต่อใคร และจุดใดที่จะต้องมีการตัดสินใจเกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารจะใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการสั่งการ โดยจัดทำรายงานต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารงาน เช่น ต้นทุนผลิตภัณฑ์ ต้นการออกแบบ เป็นต้น

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้ ผู้บริหารจะใช้ข้อมูลทางบัญชีในการควบคุมดังนี้

4.1 ควบคุมการปฏิบัติงาน (Operational control) เป็นขั้นตอนของการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อให้ฝ่ายบริหารนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงต่อไป

4.2 ควบคุมการบริหาร (Management control) เป็นขั้นตอนของการจัดหาข้อมูลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการและฝ่ายปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบพบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) เป็นกระบวนการสำคัญขั้นหนึ่งของการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิผล ซึ่งมีจุดประสงค์อันที่จะประเมินค่าของผู้ที่ปฏิบัติงานแต่ละคนในหน่วยงานว่ามีความปฏิบัติงานได้เพียงใดโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพของงานที่แต่ละคนได้ปฏิบัติไปแล้วเป็นระยะเวลาหนึ่งตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบ หรือเพื่อปรับปรุงสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น หรือในกรณีอื่น ๆ ที่เหมาะสมตามปกติในการปฏิบัติงานประจำวัน ผู้ที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันหรือในกลุ่มเดียวกันมักจะมีความเห็นในลักษณะประเมินผู้ทำงานด้วยกันอยู่เสมอ จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้บังคับบัญชาใช้วิจารณญาณประเมินคุณภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจใช้ผลการประเมินนั้นประกอบการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคลนั้น ขณะเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ใช้วิจารณญาณของตนประเมินผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของตนและหน่วยงานที่ตนทำอยู่วิจารณญาณบางเรื่องก็อาจเป็นเพียงความคิดเห็นส่วนตัวของแต่ละบุคคลเท่านั้นในกรณีที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติแล้วย่อมมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) ว่าดีหรือไม่ดีเพียงใด ซึ่งมีผลทำให้ผู้บังคับบัญชาประเมินค่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อหน่วยงานนั้น

ในทางปฏิบัติการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานในบางหน่วยงานอาจทำเป็นระบบ เป็นแบบวิธี อย่างมีกฎเกณฑ์ตามหลักวิชาต่าง ๆ กัน ในปัจจุบันนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือในการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยไม่ได้เป็นเพียงวิธีการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในอดีตเท่านั้น ตามแนวทางของการบริหารผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมประจำวันของผู้บริหาร และเป็นเครื่องมือในการปรับความคาดหวัง การสร้างความกระตือรือร้นและการจูงใจของพนักงานตลอดจนการระบุปัญหาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และการบริหารผลการปฏิบัติงานจึงเป็นความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการประเมินปีละครั้ง หรือหกเดือนต่อครั้ง ซึ่งเป็นการขยายกรอบและแนวทางของการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีขอบเขตที่กว้างขึ้นในที่นี้จะนำมากล่าววิธีการประเมินผลปฏิบัติงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมกันมากในบริษัท ฯ ข้ามชาติที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร

และทางบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่ทางผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่นั้นดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตคอนกรีตผสมเสร็จ และมีอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจถดถอยที่แล้วมา เนื่องจากธุรกิจดังกล่าวจะผูกกับอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งได้ฟื้นคืนกลับมาตั้งแต่ปี 2545 จึงทำให้มีการแข่งขันกันสูงขึ้นในอุตสาห

กรรมประเภทเดียวกัน ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีศักยภาพในการแข่งขันที่เท่าเทียมกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งแต่เดิมบริษัท ฯ ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการดูผลกำไรขาดทุนจากงบการเงินของแต่ละหน่วยงานว่าผลประกอบการออกมาเป็นเช่นไร และเมื่อต้นปี 2546 ทางบริษัท ฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยได้นำวิธีการประเมินผลโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) มาใช้เช่นเดียวกับบริษัทข้ามชาติหลาย ๆ แห่งที่จัดตั้งอยู่ในประเทศไทย จึงส่งผลให้พนักงานที่ต้องใช้วิธีการดังกล่าวในการประเมินผลการปฏิบัติงานยังคงมีความสับสนว่า วิธีดังกล่าวนั้นใช้ไปเพื่ออะไรและได้อะไรจากการดำเนินวิธีดังกล่าวมาใช้ เนื่องจากพนักงานยังคงยึดติดยังวิธีเดิมมานานตั้งแต่สมัยเริ่มก่อตั้ง บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กรเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความเข้าใจและการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยวิธีการดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) ด้านประโยชน์ของดัชนีชี้วัดผลงาน

2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

3. เพื่อศึกษาถึงความของการฝึกอบรมที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

4. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

5. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

6. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

7. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการประเมินผลการทำงานโดยวิธีดัชนีชี้วัดผลงานซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยวิธีการดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารภายในองค์การให้เหมาะสม

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นส่วนประกอบในการวางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดันดวา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่และสาขา 33 สาขา) ที่เป็นพนักงานที่ใช้ดัชนีชี้วัดผลงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 164 คน ข้อมูล ณ.วันที่ 25 พฤศจิกายน 2546

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ใช้ดัชนีชี้วัดผลงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครและสาขา จำนวน 164 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการแทนค่าสูตร(บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 186) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความผิดพลาดในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 116 คน และเผื่อความผิดพลาดอีก 10% รวมเป็น 128 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของพนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครและสาขาในแต่ละหน่วยงาน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ คือข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง

2.1.2 อายุ ได้แก่ช่วงอายุ 15 - 24 ปี , 25 - 34 ปี , 35 - 44 ปี , 45 - 54 ปี และมากกว่า 55 ปีขึ้นไป

2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่ มัธยมศึกษา/ต่ำกว่า, มัธยมปลาย/ปวช., ปวส./อนุปริญญา,ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 หน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ ฝ่ายบัญชีและการเงิน , ฝ่ายขายและการตลาด , ฝ่ายปฏิบัติการผลิตคอนกรีตและหินทราย , ฝ่ายขนส่งและจัดส่ง , ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย

2.1.5 รายได้ ได้แก่ ไม่เกิน 15,000 – 28,000 บาท, 28,001-41,000 บาท , 41,001-54,000 บาท , 54,001-67,000 , และมากกว่า 67,001 บาท ขึ้นไป

2.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1-5 ปี , 6-10 ปี ,10 ปีขึ้นไป

2.1.7 ระดับงาน ได้แก่ ระดับ 1 – 3 , ระดับ 4 – 6 , ระดับ 7 – 10 ระดับ 11 – 14 และมากกว่าระดับ 14

2.1.8 การฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมแบบประชุมอภิปราย , การฝึกอบรมจากกรณีตัวอย่าง , การฝึกอบรมแบบสาธิตการทำงาน , การฝึกอบรมแบบพร้อมกับการทำงาน , การฝึกอบรมแบบระดมความคิด และการฝึกอบรมแบบทัศนาจรหรือดูงานนอกสถานที่

2.1.9 การสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การแจ้งตามลำดับขั้นบัญชา , จดหมายหรือบันทึก , E-mail และกระดานประกาศข่าว

2.1.10 ความรู้ความเข้าต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.2.1 ทัศนคติที่มีผลต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้าน คือด้านประโยชน์ของดัชนีชี้วัด

2.2.2 ทัศนคติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าผู้ใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในทุกหน่วยงานของ บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

2. ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของคนคนหนึ่งต่อเหตุการณ์ คน สิ่งของ โดยแสดงเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

3. นโยบาย หมายถึง สิ่งที่บริษัทประกาศใช้เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ เช่น บริษัทมีนโยบายเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก หากเกิดอุบัติเหตุในส่วนงานใดจะต้องมีการรายงานให้หัวหน้างานทราบภายใน 24 ชั่วโมง และจัดส่งตัวรายงานตามเข้ามาภายใน 3 วันทำการหลังจากอุบัติเหตุเกิดขึ้น

4. ดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) หมายถึง ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินการที่แสดงในรูปตัวเลข เพื่อวัดและสะท้อนความมีประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ค่า KPIs จะถูกกำหนดให้สอดคล้องกับหน้าที่หลักของกิจกรรมในแต่ละส่วนงาน เช่น ฝ่ายผลิตจะต้องยอดการผลิตสูงขึ้นพร้อมทั้งต้องทำให้ถึงสิ่งที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ จากเดิมฝ่ายผลิตสามารถผลิตได้ 5,765 คิวคอนกรีตภายใน 1 เดือน แต่ผู้บริหารเล็งเห็นว่าความสามารถในการผลิตจริงมีถึง 6,500 คิวคอนกรีตภายใน 1 เดือน ดังนั้นฝ่ายผลิตจึงต้องประสานไปยังฝ่ายขายให้ขายให้ได้มากที่สุดเพื่อส่งผลให้ ฝ่ายผลิตสามารถผลิตคอนกรีตได้ตามที่ผู้บริหารได้กำหนด KPIs ไว้ให้

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทจะทำการอ้างอิงจากดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน ซึ่งทางผู้บริหารสูงสุดได้ทำการตกลงไว้กับผู้จัดการฝ่ายโดยจะทำการอิงถึงความเป็นไปได้ที่จะสามารถทำได้ โดยนำข้อมูลย้อนหลังจากปี 2000 มาเป็นตัวกำหนดและทางผู้จัดแผนกในแต่ละฝ่ายสามารถทำได้ตามที่ตั้งไว้ ทางบริษัทจะมีการจ่ายโบนัสพิเศษให้หัวข้อละ 5% จากเงินเดือนทั้งปีของแต่ละท่าน หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า (Management Intensive Screen)

6. ข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาได้ทำการส่งไปยังพนักงานทุกระดับให้รับทราบโดยวิธีต่าง ๆ เช่น ประกาศ จดหมายอีเล็กทรอนิกส์ วารสารประจำเดือน การอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจ การจัดสัมมนาอื่น ๆ เป็นต้น

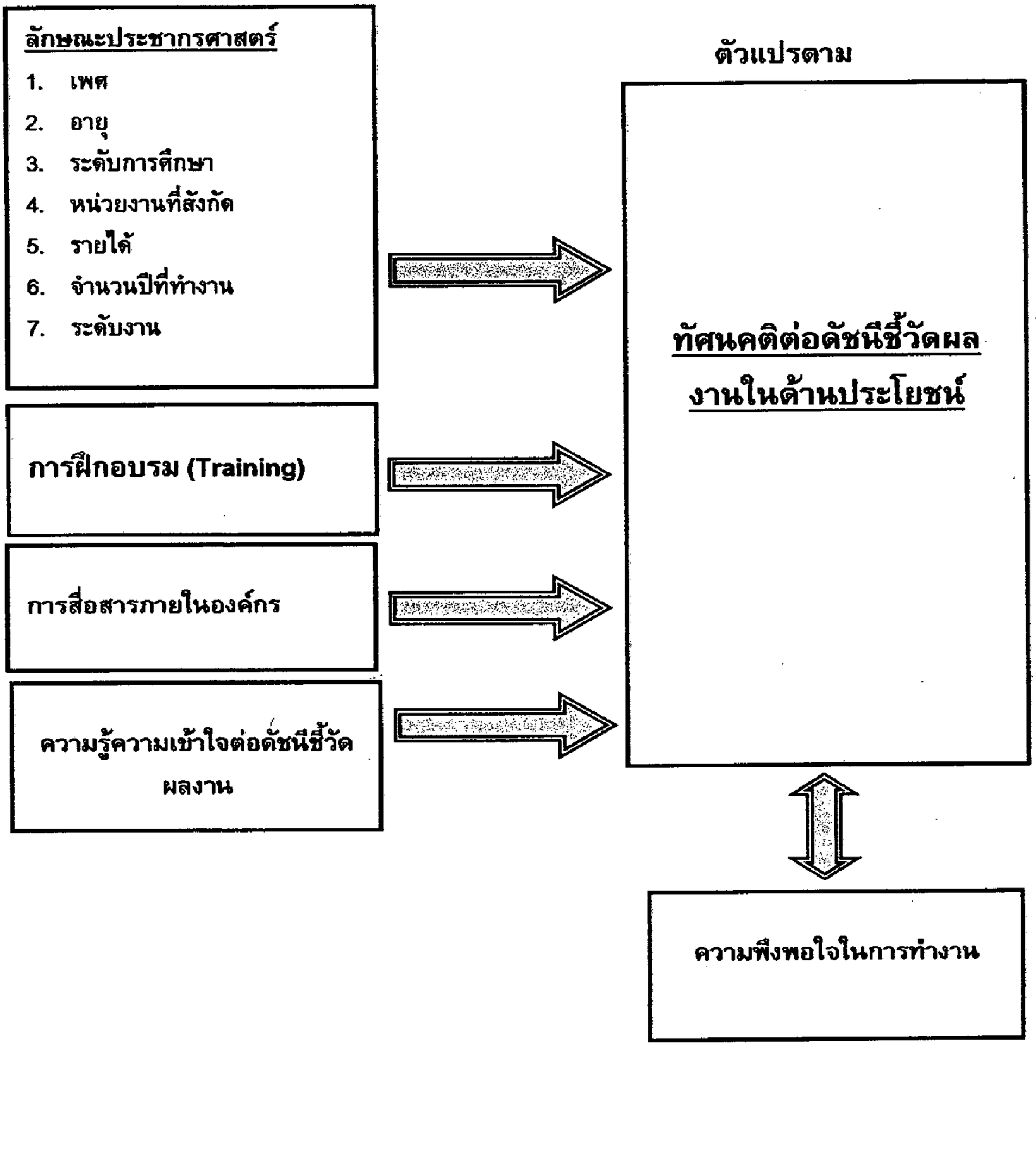
7. ความรู้ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว กฎเกณฑ์ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคลที่ได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการรายงาน โดยแสดงออกมาในรูปของการระลึกได้หรือจำได้ ทั้งนี้วิธีการวัดว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่สามารถทำได้โดยการตั้งคำถามเกี่ยวกับความรู้ในเนื้อหา ข้อเท็จจริง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น ถ้านึกไม่ออก ลือ หรือ

ตอบผิด ถือว่าเป็นผู้ไม่ความรู้ โดยวิธีที่นิยมใช้ คือการวัดโดยการใช้แบบสอบถามที่วัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทุกเรื่อง

8. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ตามข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดความรู้สึกทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้นบุคคลจะแสดงความคิดเห็นต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม บุคคลจะแสดงความคิดเห็นไปตามข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ได้พบเห็นมา แต่ลักษณะการแปลข้อเท็จจริงนั้น ๆ ย่อมเป็นไปตามทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย ทั้งนี้การวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป คือ แนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งกล่าวว่า การวัดทัศนคติของบุคคลหรือการหาจุดยืนของเขาบนเส้นความต่อเนื่องของความรู้สึกของบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากระดับความรู้สึกทางบวกมากที่สุดไปจนถึงระดับความรู้สึกทางลบมากที่สุด โดยเทคนิคการวัดจะเป็นการแยกแยะและรวบรวมสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุในแต่ละข้อความของความเชื่อของเขาต่อสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

9. การอบรมหรือการสัมมนา คือ เครื่องมืออย่างหนึ่งที่องค์กรใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร เพื่อความเตรียมพร้อมในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งการอบรมที่ใช้นั้นจะเน้นการฝึกอบรมภายในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ รูปแบบการอบรมที่ใช้ได้แก่ การฟังการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญ การประชุมอภิปราย การสาธิต การฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน (On-the-job training) การระดมความคิด (Brain storming) และการไปทัศนาจรหรือดูงานนอกสถานที่ (Team Building)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

2. การฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

3. การสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

5. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน
6. ประวัติความเป็นมาบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด
7. ผลงานวิจัยเกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ความหมายของคำว่า "ทัศนคติ"

เนื่องจากมีนักจิตวิทยาและนักศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายคำว่าทัศนคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทรรศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

อัลพอร์ต (1967 : 84) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นภาวะความพร้อมทางจิตของบุคคลที่จะตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และอาศัยความพร้อมทางจิตเป็นตัวกำหนดทิศทางปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อคนสิ่งของหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ

ดินเนียร์ และเทย์เลอร์ (1999 : 95) กล่าวว่า "An attitude is and individual's enduring perceptual, knowledge-based, evaluative, and action-oriented processes with respect to an object or phenomenon."

เครช และครัชฟิลด์ (1969 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดภาพการจูงใจ อารมณ์ยอมรับและเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

กู๊ด (1973 : 48) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธ ต่อสถานการณ์ บุคคล หรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

โจนาธาน และคณะ (ปภาวดี ดุลยจินดา. 2538 : 503 ; อ้างอิงจาก Jonathan, et al. n.d.) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

มิลตัน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970 : 112) ระบุว่าทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

นิวคอมบ์ (1954 : 128) กล่าวว่า ทัศนคติที่มีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อาจจะแสดงออกในรูปพฤติกรรม โดยเป็นไปได้ในสองลักษณะ คือ ชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลอื่นเกิดความพึงพอใจ อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น และอีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของความไม่พึงพอใจ เกลียด ไม่อยากใกล้สิ่งนั้น ๆ

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ทัศนคติจึงมีลักษณะ (เสรี วงษ์มณฑา : 106)

อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ทัศนคติมิได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะเทือนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2527 : 82) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบโต้ออกมาเป็นพฤติกรรม

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า เป็นกิริยาที่มีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนหรือเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้านไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบก็ได้

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527 : 172) กล่าวว่าทัศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกหนีเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ไม่ดี หรือลบ

ธีระพร อุวรรณโณ (2535 : 4) สรุปลักษณะของนิยามทัศนคติไว้ 4 ด้านคือ

1. ทัศนคติมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ ได้แก่ สิ่งของ คน สถานที่ แนวความคิด สถานการณ์ ฯลฯ

2. มีการระบุในแง่ดี ไม่ดี (Evaluation Aspect)

3. มีลักษณะค่อนข้างยืนยงคงทน (Relative Enduring)

4. ความพร้อมในการตอบสนอง (Readiness for Response)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่าทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้าน การปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ให้นิยามทัศนคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยทัศนคติดเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ ต่อบุคคล ต่อสถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมและนโยบายทางสังคม (ศิรินทร์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Atkison, Smith and Bem.1993)

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือแนวความคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่เป็นเวลานาน (ศิรินทร์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Wells, Burnett and Moriarty.1995)

ประเสริฐ แย้มกลิ่นฟุ้ง (2509 : 31) กล่าวว่า ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นเรื่องการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตใจหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันธ์จริงจัง

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522 : 108) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ ซึ่ง

ความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

ประสงค์ ปราณีพลกรัง (2543 : 29) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ทัศนคติเกี่ยวกับงาน (Job satisfaction) ทัศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีแต่คนที่มีทัศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบถึงระบบถึงระบบได้ ดังนั้น ทัศนคติเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์การ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่เป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

จากความหมายและคำกล่าวของนักวิชาการ และนักการศึกษาได้กล่าวมาแล้วข้างต้น นักศึกษาพอสรุปเป็นความคิดได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก จากประสบการณ์และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ซึ่งบอกแนวโน้มจิตใจของบุคคลที่ได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาว่ามีความรู้สึกเช่นไร ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางแล้วแต่อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สมิธ และ คณะ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 8 ; อ้างอิงจาก Smith, et al.1956) และ แด็ทซ (1960) ได้กล่าวถึงหน้าที่ประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย กันว่ามี 4 อย่างดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการการะทำของตนเองและของบุคคลอื่นในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำ ,ป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustive function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนเองได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง

ความสำคัญและลักษณะของทัศนคติ

นิพนธ์ คันธเสวี (2511: 9) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชี้บอกทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคลที่จะกระทำต่อสิ่งนั้น บุคคลหรือสถานการณ์ ทัศนคติจึงมีความสำคัญในการมีปฏิกริยาโต้ตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว คือ หากบุคคลจะกระทำหรือแสดงอะไรออกมาย่อมทำไปตามทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น ๆ

ลักษณะของทัศนคติ

ทิตยา สุวรรณะชฎ (2527 : 79) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถบอกทิศทางของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อบุคคลหรือสถานการณ์ในทิศทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันในระหว่างวิชาการว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่า เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ช่วงระยะเวลา (Persistent over time) แต่มิได้หมายความว่าจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้าง และมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ

ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึกหรือทีท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น

ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึกหรือทีท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น

2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมาก และความเข้มข้นน้อย

ชอว์และไรท์ (วิริยาภรณ์ ชัยชลทรัพย์. 2525 : 16 ; อ้างอิงจาก Shaw and Wright. 1967) ได้กำหนดลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นผล หรือขึ้นอยู่กับการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าและแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึก ภายใน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรม

2. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองหรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือวุฒิภาวะ

3. ทัศนคติของบุคคลจะแปรค่าให้ทั้งคุณภาพและความเข้ม โดยจะครอบคลุมช่วงของทัศนคติ (Continuum) นั้น ซึ่งแปรค่าได้ทั้งมาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือทัศนคติทางบวก และทางลบ

4. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความคงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

สุรางค์ โค้วตระกูล (2533 : 246-247) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทัศนคติไว้ 6 ประการ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้

2. ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ฉะนั้นทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ

3. ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกอารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component)

4. ทัศนคติ เปลี่ยนแปลงได้ง่ายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงจากบวกเป็นลบหรือจากลบเป็นบวก ซึ่งบางครั้งเรียกว่าการเปลี่ยนแปลงทิศทางของทัศนคติหรืออาจจะเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น (Intensity) หรือความมากน้อย ซึ่งทัศนคติบางอย่างอาจจะหยุดเลิกได้

5. ทัศนคติเปลี่ยนแปรตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก เนื่องจากชุมชน หรือสังคมหนึ่ง ๆ อาจจะมีค่านิยมที่เป็นอุดมการณ์พิเศษเฉพาะ ฉะนั้นค่านิยมเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลที่เป็นสมาชิก ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องเปลี่ยนค่านิยม

6. สังคมประกิต (Socialization) มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็กโดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม อุดมคติ เช่น ทัศนคติต่อเสรีภาพในการพูด การเขียน เด็กที่มาจากครอบครัวที่มีสภาพเศรษฐกิจสังคมสูงจะมีทัศนคติทางบวกสูงที่สุด

ประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99 -100) ได้กล่าวว่า ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญหลายประการดังนี้ คือ

1. ทัศนคติเกิดจากการลอกเลียนแบบ กล่าวคือ เด็กจะเลียนแบบพ่อ แม่ และครู แต่มิได้หมายความว่าเด็กจะเลียนแบบการกระทำทุกอย่างที่ได้เห็น เช่น เด็กเห็นแม่แสดงความกลัวฟ้าร้อง เด็กจะเกิดความรู้สึกกลัวฟ้าร้องตามอย่างแม่ เป็นต้น

2. ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ เช่น การทดลองของ Wathon ทดลองให้เด็กเห็นหนูขาวพร้อมกับทำเสียงดัง ๆ ให้น่ากลัว เด็กจะเรียนรู้ว่าหนูขาวเป็นสิ่งน่ากลัว ทำเช่นนี้หลาย ๆ ครั้งต่อไป พอเด็กเห็น หนูขาวจะร้องไห้หรือรีบเดินหนีไปห่าง ๆ ทันที

3. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ดังกล่าวมาแล้ว ดังนั้นหากสถานการณ์หรือเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทัศนคนิก็จะเปลี่ยนแปลงไปได้ จากทัศนคติที่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นไม่ยอมรับ หรือจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับ เปลี่ยนเป็นยอมรับได้เช่นกัน

4. ทัศนคติเป็นสิ่งกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใดในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม ดังนั้น เราอาจสำรวจทัศนคติของบุคคลได้โดยการสังเกตพฤติกรรมที่เขาแสดงออกมา

มัลลิกา บุนนาค (2544 : 22-23) ระบุนัยสำคัญของทัศนคติว่า

1. ทัศนคติสามารถเรียนรู้ได้
2. ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดมุมมองของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม
3. ทัศนคติเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
4. ทัศนคติจะถูกรวบรวมและมีความใกล้ชิดกับบุคลิกภาพ

พัชนี วรกวิน (2521 : 80-82) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลในเรื่องเดียวกัน อาจแตกต่างกันตามมิติของทัศนคติเหล่านี้

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง การให้การสนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งจะเน้นไปในด้านขององค์ประกอบความรู้สึก (Affective Component) เช่น ทัศนคติในทางบวก ได้แก่ มีความรัก การให้การสนับสนุน มีความเชื่อมั่น ทัศนคติในทางลบ เช่น เกลียด สงสัย คัดค้านและทำลายล้าง หรืออาจหมายถึงระยะห่างระหว่างบุคคลนั้นกับสิ่งที่เรามีทัศนคติซึ่งเรียกว่าระยะห่างทางจิต (Psychological Distance) การที่มีทัศนคติต่อสิ่งใด นั่นคือสิ่งนั้นจะทำให้เราบรรลุหรือขัดขวางที่จะไปยัง จุดประสงค์นั้น ถ้าขัดขวางแสดงว่ามีทัศนคติไม่ดี

2. ปริมาณ (Magnitude or Extremity) หมายถึง ความชอบไม่ชอบ ซึ่งกล่าวแล้วในข้อ 1. มีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด เราจะวัดทัศนคติเกี่ยวกับความไม่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับปริมาณ

3. ความเข้มข้น (Intensity or Valance) หมายถึงความเข้มข้นของความรู้สึกของทัศนคติซึ่งมีสิ่งอื่นมาเกี่ยวข้อง โดยความเข้มข้นนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณ

4. ความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงทัศนคติ

5. ความเด่นทางความรู้สึก (Affective Salience) หมายถึงระดับ (Degree) ของทัศนคติที่เป็นส่วนสำคัญ เด่นด้วยลักษณะของมันในองค์ประกอบของความรู้สึก

6. ความตรงข้าม (Ambivalence) หมายถึง การแสดงรายละเอียดของลักษณะตรงกันข้ามของทัศนคติ คนเราบางครั้งก็มีทั้งความชอบและความไม่ชอบในขณะเดียวกัน ของสิ่งนั้นทำให้ตัดสินใจลำบากมากขึ้น เกิดความขัดแย้งในใจ หากมีลักษณะที่ตรงข้ามมาก ความเข้มข้นของทัศนคติจะน้อยลง

7. การแสดงออก (Overtness) หมายถึง ระดับความสำคัญขององค์ประกอบของการกระทำ (Action Component) ในระดับที่มีแนวโน้มที่จะกระทำ คือ ธรรมชาติของทัศนคติ

8. ระดับใต้สำนึก (Conscious) หมายถึง ระดับของความรู้ (Awareness)เกี่ยวกับทัศนคติ ให้ข้อสมมติฐานว่า ทัศนคติอาจจะเป็นจิตสำนึก จิตไร้สำนึก หรือส่วนของจิตสำนึก

9. การเกาะกลุ่ม (Embeddedness or Conectedness) หรือข้อมูลในการสนับสนุน หมายถึง จำนวนชนิดของทัศนคติที่ประกอบด้วยความรู้รายละเอียดหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของคน ๆ หนึ่ง ย่อมมีแนวโน้มจากการได้รับอิทธิพลจากคนอื่น การเกาะกลุ่มจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับทัศนคติอื่น ๆ มากน้อยเพียงใด

10. ความเปลี่ยนแปลง (Flexibility) หมายถึง ความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงการต่อต้านของการเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติบางทัศนคติเปลี่ยนแปลงง่ายบางเรื่องก็เปลี่ยนแปลงยากขึ้นอยู่กับความผูกพันมากก็เปลี่ยนแปลงยาก

ลักษณะของทัศนคติที่ได้กล่าวมานั้น แสดงให้เห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้จากการเรียนรู้ซึ่งมีมิติ โดยมีสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญ ทัศนคติจึงเป็นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของบุคคล เชื่อมโยงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล เพื่อกระทำต่อเป้าหมายหรือสิ่งที่ตนพบ ทั้งนี้อิทธิพลของการตีความอาจถูกหรือผิดก็ได้ เพราะเป็นความเชื่อที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะตน

จำนง วิบูลย์ศรี (สมิต สัชฌุกร. 2543 : 36 ; อ้างอิงจาก จำนง วิบูลย์ศรี. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของคนเราไม่น้อยไปกว่าความเชื่อและค่านิยม

กล่าวคือ ถ้าเรามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะให้ความสำคัญต่อสิ่งนั้น ยกย่องสิ่งนั้น เชื่อถือสิ่งนั้นเพิ่มขึ้น

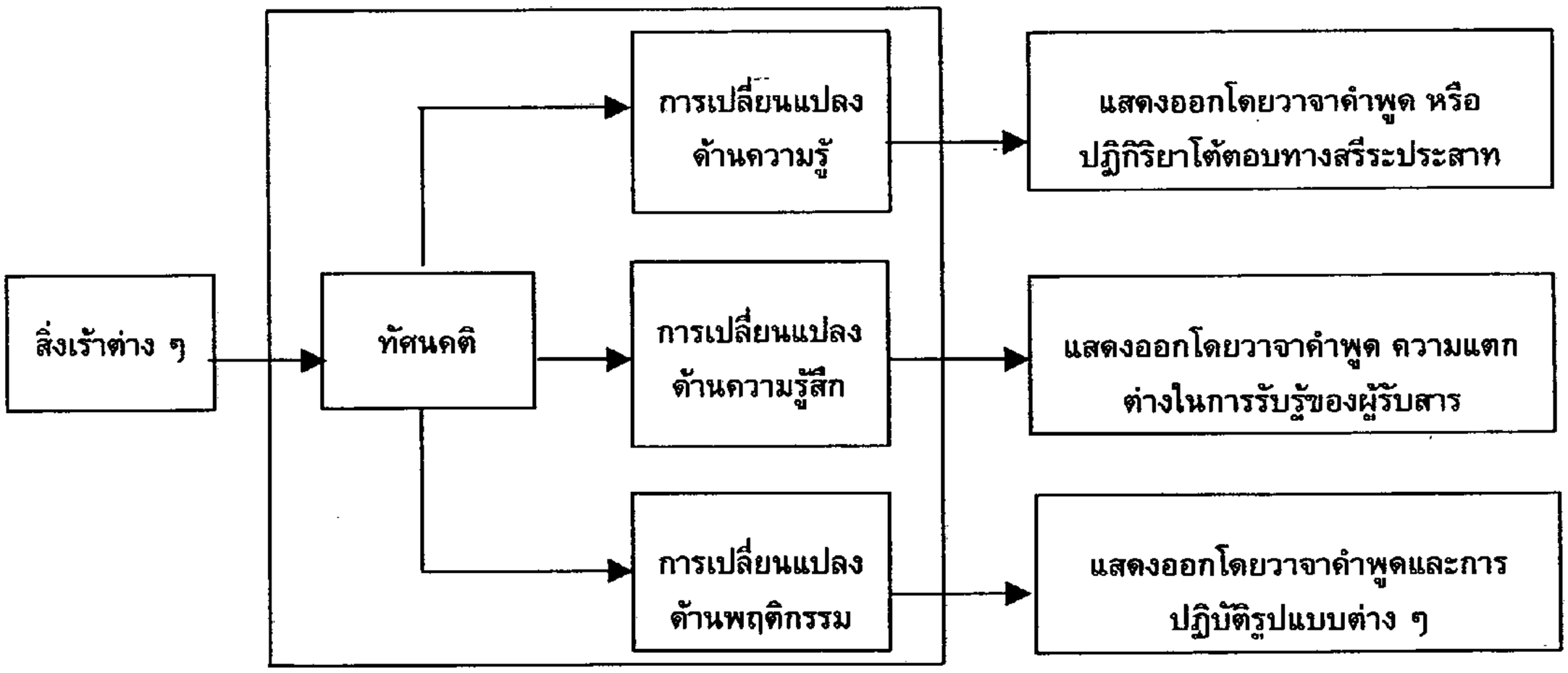
องค์ประกอบของทัศนคติ

ฑิตยา สุวรรณะชฎ (2527 : 79-80) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก เกลียด กลัว ซึ่งเป็นอารมณ์เรื่องราวของบุคคลหรือในสังคมไทยก็คือในเรื่องของใจนั่นเอง

2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุใช้ผลของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนต่อเนื่องในการพิจารณาในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์แต่เป็นเรื่องของเหตุผล อันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล

3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึกตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรมแบบนี้จะเป็นส่วนของบุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา แสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

ที่มา : อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท (2537 : 14)

มอริส (บังอร ภูวภิรมย์ขวัญ. 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกทั่วไป (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น

2. ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่าง ๆ

3. แนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือการที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกริยาตอบโต้หากมีสิ่งที่ขัดความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้วและความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ บุคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู่สิ่งนั้นไม่ดีบุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้วและเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบ หรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับ

ความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่น อันได้แก่ สภาพแวดล้อม

แหล่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทัศนคติของบุคคลนั้น มีการให้แนวความคิดจากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

สต๊าท (Statt. 1997) ได้กล่าวเกี่ยวกับแหล่งที่มาของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคตินั้น ได้ก่อเกิดมาจากหลายแห่ง ซึ่งแห่งแรกได้แก่ ครอบครัว (Family) ถือเป็นสถาบันแรกในชีวิตของบุคคลที่ทำหน้าที่ปลูกฝังความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่าง ๆ ลำดับต่อมาคือ กลุ่มเพื่อน (Peers) และจากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของทัศนคติที่สำคัญ

และเช่นเดียวกับ แอสซิล (Assael. 1995) ทัศนคติเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่มีผลกระทบมาจากปัจจัยดังนี้ คือ อิทธิพลจากครอบครัว อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน และข้อมูลเดิมที่มี หรือประสบการณ์ รวมถึงบุคลิกภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติต่อบุคลากรโดยตรง

ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (ศุภกัญญา นาถนิติธาดา. 2539; อ้างอิงจาก วิรัช ลภิรัตนกุล. 2524) ดังนี

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมในด้านดีต่อบุคคล ต่อเรื่องราว และต่อสิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือในทุกกิจกรรม นับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวหรือต่อสิ่งต่าง ๆ มักจะเกิดพร้อมกับความไม่พอใจ เป็นสิ่งที่เป็นอคติในจิตใจของบุคลากร นำไปสู่การด่วนสรุป ด่วนตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้

3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเกี่ยวกับบุคคลเกี่ยวกับเรื่องราว หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกลจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคลากรเอง หรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจทั้ง ๆ ที่อาจส่งผลต่องานและต่อตัวบุคลากรเองก็ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรม จะพบว่าองค์ประกอบของทัศนคติเป็นองค์ประกอบที่ไม่ได้อยู่ลอย ๆ แต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด อย่างไรก็ตามการสรุปว่าทัศนคติจะนำไปสู่พฤติกรรมทุกครั้งนั้นไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นเสมอไป จากผลงานวิจัยด้านทัศนคติของนักวิชาการหลายท่านให้ข้อสรุปได้อย่างหนึ่งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของมนุษย์หรือพฤติกรรม ว่าจะออกมาเป็นเช่นไร แม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แคทซ์และคณะ ได้ให้คำอธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการต่าง ๆ รวมถึงความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจ ในสภาวะแวดล้อมของตนและความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่าจะสามารถสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความต้องการหรือผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 96) ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆได้กล่าวคือทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้พฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงานตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การทั้งสิ้น แต่จะมีความมากน้อยแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้นปัญหาตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น ขาดงานโดยพละการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป ทำงานช้าลง ไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว รุนแรง การลาออก ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และจะทำงานเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

ทฤษฎีเครื่องล่อใจ (Incentive Theories)

แคทซ์ (พัชนี วรกวิน. 2521:84-85 ; อ้างอิงจาก Katz. n.d.) กล่าวว่า "บุคคลจะมีทัศนคติต่อ สิ่งใดจะต้องเชื่อแล้วว่าสิ่งนั้นจะมีประโยชน์ หรือสร้างความพอใจให้แก่ตน" ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจพื้นฐานและ ได้แบ่งหน้าที่ของทัศนคติออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นเครื่องมือทำให้บุคคลไปสู่จุดหมาย และช่วยในการปรับตัว
2. ทัศนคติช่วยป้องกันตัวเองได้ เป็นการเชื่อเพื่อบิดเบือนความจริงทำให้สบายใจขึ้นหรือป้องกันไม่ให้สิ่งที่ไม่ดีมาใกล้ตัว
3. ทัศนคติช่วยในการแสดงพฤติกรรม บุคคลมีทัศนคติเช่นไรจะพยายามแสดงพฤติกรรมเช่นนั้น
4. ทัศนคติช่วยทำหน้าที่ให้เกิดความรู้

ทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผล (The Reasoned Action Theory)

ฟิสช์เบนและไอเซน (สุพล คำน้อย. 2538 : 22-24 ; อ้างอิงจาก สิทธิโชค วรานุสันติกูล. ม.ป.ป. : 132 ; อ้างอิงจาก Fishbein & Ajzen. 1980) อธิบายว่าทฤษฎีนี้ไม่ได้เป็นทฤษฎีว่าด้วยการเปลี่ยนทัศนคติ แต่เป็นทฤษฎีที่ต้องอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางในการเข้าใจการเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมที่มีเหตุผลสนับสนุนและมีข้อมูลสนับสนุนจึงน่าที่จะศึกษาทฤษฎีนี้

ทฤษฎีนี้อธิบายความสัมพันธ์ว่า เจตนาเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม และเจตนา ก็เกิดขึ้นมาจากกดติที่มีต่อพฤติกรรมนั้น กับปทัสฐานที่เป็นอัตวิสัย คือ Subjective Norm โดยทัศนคติต่อพฤติกรรมได้รับอิทธิพลจากความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมย่อมก่อให้เกิดผลกรรมและการประเมินผลกรรมว่ามีค่าสูงต่ำอย่างไร ส่วนปทัสฐานของแต่ละคนได้รับอิทธิพลมาจาก 2 แหล่งคือ ความเชื่อที่เกิดจากการได้เรียนรู้ว่าบุคคลที่ตนเชื่อถือ คิดว่าควรกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ซึ่งบุคคลดังกล่าวเป็นใครก็ได้ที่มีอิทธิพลต่อเขา ขณะเดียวกันบุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามย่อมต้องการแรงจูงใจที่จะกระทำตามความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อเขา จุดสำคัญของทฤษฎีอยู่ที่ว่า ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถานและเจตนา หรือ พฤติกรรม เราต้องพยายามเปลี่ยนที่ความเชื่ออันเป็นองค์ประกอบของทัศนคติเสียก่อน และจะต้องเป็นความเชื่อพื้นฐานจริง ๆ ของคน ๆ นั้น เช่น หากต้องการให้นายสมชายเลิกสูบบุหรี่ เราต้องให้ความรู้เขาว่าสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ถ้าเราให้เหตุผลว่าแฟนเขาเหม็นบุหรี่ เหตุผลนี้ไม่ใช่ความเชื่อพื้นฐาน ถึงแม้ว่าเขาจะเปลี่ยนพฤติกรรมเพราะแฟนของเขามีอิทธิพลต่อเขา แต่พฤติกรรมนี้จะไม่คงทน เพราะหากเขาเลิกกับแฟนของเขา แรงจูงใจที่จะกระทำตามความคิดและความเชื่อของแฟนเขาก็จะหมดไป เจตนาที่จะเลิกสูบบุหรี่ก็จะหายไปเช่นกัน

สำหรับตัวแปรภายนอก เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ทฤษฎีนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก เพียงแต่จะช่วยให้การทดสอบมีความเชื่อถือได้ ทำให้สามารถทำนายเจตนาในการแสดงพฤติกรรมได้อย่างถูกต้องในระดับความเชื่อมั่นสูง

กล่าวโดยสรุปคือ ทฤษฎีนี้อธิบายว่าทัศนคติเป็นตัวแปรประกอบตัวหนึ่งเท่านั้น ตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมหรือไม่นั้น คือ ความตั้งใจหรือเจตนาถ้าสามารถวัดหรือรู้จักตัวแปรนี้ได้ย่อมจะสามารถทำนายพฤติกรรมได้ นอกจากนี้แรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการที่จะกระทำตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน (Reference Person) และความคิดของบุคคลผู้นั้นเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งเท่ากับทัศนคติ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นหรือมีอิทธิพลต่อเจตนาที่จะแสดงออกพฤติกรรม ดังนั้นเราไม่อาจเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล โดยอาศัยเพียงการเสนอข้อมูล เราต้องอาศัยปัจจัยอื่นด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีอิทธิพลให้เรากระทำตาม

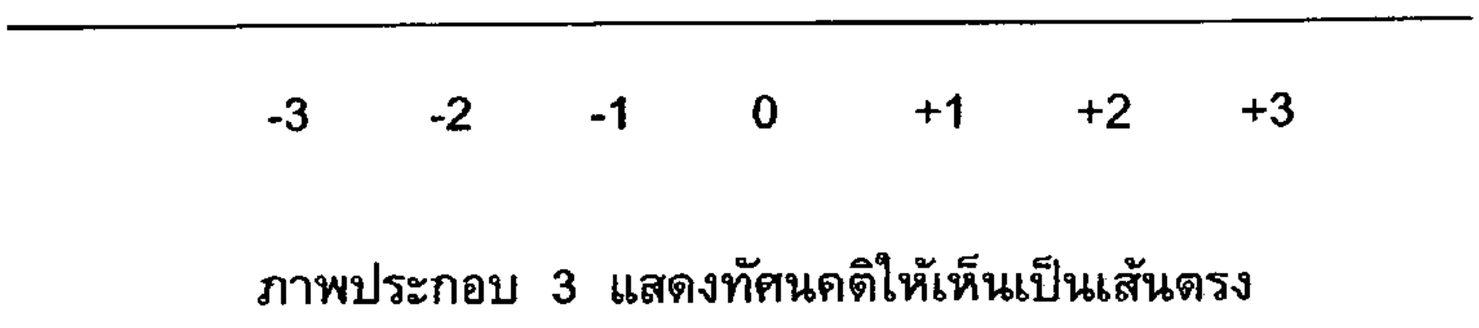
จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าทัศนคติย่อมเปลี่ยนแปลง ด้วยสถานการณ์ แรงจูงใจ วิธีการ และเหตุผลที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใดองค์หนึ่ง หรืออาจวัด องค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบจะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางทีไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง



ภาพประกอบ 3 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีทัศนคติรุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคติยังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตราวัดแบบลิเคิร์ท และมาตราส่วนแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตราส่วนแบบลิเคิร์ท

มาตราส่วนแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตราส่วนวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

ประโยชน์จากการศึกษาทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 97) เพื่อประโยชน์การตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจ และทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

พรรณี ชูทัย (2522 : 65) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติ ดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและผู้อื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง บ่อยครั้งที่สุดที่บุคคลต้องหาทางออกให้กับตัวเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบว่าผู้อื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนกระทำเช่นนั้นเพราะมีความจริงใจต่อเพื่อน

3. หน้าที่ในการปรับตัว ทัศนคติจะช่วยบุคคลด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในสังคม โดยปกติมนุษย์มักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญและจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้

4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

แนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทัศนคติช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจ และเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดจนสภาพแวดล้อมเพื่อช่วยให้สามารถเตรียมพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รวมทั้งแสดงออกซึ่งค่านิยมและทำให้คาดคะเนถึงผลที่จะได้ถ้าบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรมมีผู้ให้นิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

ดนัย เทียนพุฒ (2537 : 18-20) ได้กล่าวว่าถ้าพูดถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้วจะครอบคลุมใน 3 เรื่องด้วยกัน การฝึกอบรม(Training) การศึกษา(Education) และการพัฒนา(Development)

อำนวย แสงสว่าง (2536 : 178-179) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ เทคนิคการยกระดับคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์วิชาชีพ ให้มีความทันสมัยก้าวหน้า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และพัฒนาศักยภาพในตัวบุคลากรทางด้านพฤติกรรม บทบาท เจตคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ โดยผ่านกระบวนการและรูปแบบที่มีการจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีระดับมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และความเชื่อถือของหน่วยงาน

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ (2531: 2-5) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างยิ่งของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้า

ที่ (Special Knowledge) เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ไพโรจน์ อุลิต กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่องค์การดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ ในด้านต่างๆ คือ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมไปในทางที่องค์การต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานในองค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทองฬู ชินะโชติ (2531: 79) กล่าวว่าการฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถ การฝึกอบรม จึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน จากความหมายของการฝึกอบรมพอสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ

1. ขบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. การเพิ่มพูนความถนัด (Skill)
   2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge)
   2.2 เพิ่มพูนทัศนคติ (Attitude)
   2.3 เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understanding)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เป็นขบวนการที่มีระบบเพื่อเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ

บาธทอล และ มาร์ติ้ง (Batol and Marting. 1991: 419) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นแผนที่ช่วยให้ความพยายามในการเรียนรู้ของพนักงานง่ายขึ้น ในการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงาน

เซอร์โต (Certo. 1985: 240) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรม คือ ขบวนการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์การ เนื่องจากสถานการณ์แข่งขันในปัจจุบันรุ่นแรงเพิ่มมากขึ้น องค์กรที่มีความเข้มแข็งเท่านั้นที่จะสามารถดำรงอยู่ได้ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานคือความเข้มแข็งขององค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการให้การฝึกอบรมพนักงาน

2. เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ องค์กรจะต้องขยายตนเองให้เติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ ไม่มีวันหยุดนิ่งอยู่กับที่ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น เพื่อสามารถรองรับการขยายตัวขององค์กรที่จะมีขึ้นไปในอนาคต

3. เพื่อปรับปรุงคุณสมบัติของพนักงานให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายเมื่อองค์กรรับพนักงานใหม่เข้ามาก็จะต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและป้องกันความผิดพลาดในการทำงานอันเกิดจากความขาดความรู้ความชำนาญ

4.เพื่อให้พนักงานมีความทันสมัย ในปัจจุบันมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้องค์กรก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง

5. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวและรู้สึกกระฉับกระเฉงในการทำงานพนักงานเมื่อทำงานไปนาน ๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายเมื่อยล้าทำให้งานที่ทำอยู่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การจัดให้มีการฝึกอบรมบ้างจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน ช่วยลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น

6. เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางด้านวิชาชีพให้กับพนักงาน การฝึกอบรมจะเป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านอาชีพการงานที่พนักงานทำอยู่ ให้มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้นจะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพการงานของพนักงานให้สูงขึ้น เป็นการพัฒนาระดับฝีมือของพนักงานให้ไปสู่การเป็นมืออาชีพ (Professional)

7. เพื่อแก้ปัญหาบางประการให้กับองค์กร การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่จะแก้ไขปัญหาด้านการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี ปัญหาบางประการที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมก็คือปัญหาที่เกี่ยวกับการขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับการขาดความชำนาญ ปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหารและต่อองค์การ และประการสุดท้ายการฝึกอบรมจะช่วยแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาให้หมดไป และช่วยพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นมาแทนที่

8. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะเมื่อบุคคลในองค์การ ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้วจะมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เป็นการเพิ่มคุณภาพของผลผลิตและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคล ต้นทุนการผลิตอันเนื่องมาจากความเสียหายและการซ่อมแซมก็จะลดลง การสูญเสียจากอุบัติเหตุลดน้อยลงด้วย

9. การฝึกอบรมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ซึ่งแม้จะได้รับความรู้จากสถานศึกษามาแล้ว แต่ความรู้นั้นจะเป็นความรู้แบบกว้าง ๆ ไม่ได้มี

ลักษณะเฉพาะเจาะจงตามลักษณะพิเศษขององค์การ การฝึกอบรมจึงช่วยให้พนักงานได้รู้จักองค์การ สามารถปรับตัวเข้ากับองค์การได้ง่าย เป็นการลดการลาออกการขาดงานของพนักงานได้

10. งานในองค์การจะมีการเปลี่ยนและปรับปรุงอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนระบบบริหาร การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และทำงานตามระบบงานใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างดี

11. บุคคลในองค์การจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อทำงานไปนาน ๆ จะเกิดความเฉื่อยชา องค์การจึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความตื่นตัว เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์การได้เพิ่มขึ้น

รูปแบบของการฝึกอบรม

ได้มีการศึกษารูปแบบมาตรฐานการดำเนินงานฝึกอบรม พบว่ามีอยู่ 5 แบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรมซึ่งผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการโดยไม่มีผู้ช่วย ซึ่งรูปแบบนี้จะใช้ได้ผลดีในองค์การที่ต้องการ การฝึกอบรมโดยแบบ OJIT (One the Job Training) โดยทั่วไปมี 4 วิธี คือ การสอนงาน (Coaching) การย้ายสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การมอบหมายงานที่มีขอบเขตที่กว้างขึ้น (Job Enlargement) การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ (Job Enrichment)

รูปแบบที่ 2 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งมีผู้รับผิดชอบที่มีความถนัดทางด้านการฝึกอบรม โดยเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา

รูปแบบที่ 3 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้งหมด โดยได้รับการสอน หรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรมมาก่อน รูปแบบนี้จะใช้ได้ผลดี เมื่อองค์การนั้นมีหน่วยงานฝึกอบรม มีเจ้าหน้าที่และนักการศึกษาประจำอยู่หน่วยงานนั้น

รูปแบบที่ 4 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ที่ผู้บังคับบัญชาจะไม่ทำการดำเนินการฝึกอบรมเอง แต่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการฝึกอบรมโดยเฉพาะมาเป็นผู้จัดดำเนินการ หรือเป็นผู้บรรยายให้

รูปแบบที่ 5 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ในลักษณะที่มีการจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อให้มีหน้าที่ในการบริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์การ ซึ่งรูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่เหมาะกับองค์การที่มีบุคลากรจำนวนมาก

วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการอบรมคือ การเน้นในการพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skill) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ไปในทางที่พึงปรารถนา การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ 2 ด้านคือ

1. วัตถุประสงค์ต่อการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ที่มีลักษณะเด่นอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่างขึ้นไป เพื่อให้มีผลสำเร็จทั้งความรู้ใหม่ และข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการสอนทักษะใหม่ให้ หรือโดยการสร้างให้พนักงานแต่ละคนมีเจตคติในค่านิยม มีแรงจูงใจ พร้อมทั้งมีคุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี เทคนิคการฝึกอบรมที่ใช้เป็นแรงจูงใจในการทำงาน จะไม่คำนึงถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการฝึกอบรมที่จัดเป็นหลักสูตรเฉพาะสำหรับกลุ่มทำงานหรือกลุ่มบริหารจัดการ มีความมุ่งหมายเพื่อเป็นการพัฒนาบทบาทพฤติกรรม และให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด ไม่น้อยกว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน การให้โอกาสในการฝึกอบรมพนักงาน ใช้เพื่อฝึกอบรมพนักงานใหม่ หรือพัฒนาพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพ และให้มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

หลักสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมการทำงานของคน ความมุ่งหมายขององค์การส่วนใหญ่เป็นไปในแง่ส่วนงาน โดยพิจารณาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์สำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
2. เพื่อสอนแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
4. ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานบุคคล
7. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจทุกฝ่าย
8. เพื่อฝึกฝนบุคคลไว้เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายองค์กร
9. เพื่อฝึกฝนให้ทันต่อเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรมีความก้าวหน้า

2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล

สำหรับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคลนั้น มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร พอสรุปวัตถุประสงค์หลักการสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อพัฒนาท่าทีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยการทดลองปฏิบัติ
4. เพื่อฝึกฝนการใช้วินิจฉัย การตัดสินใจ
5. เพื่อเรียนรู้งาน ลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
8. เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
9. เพื่อให้ความพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีการฝึกอบรม

ความสำเร็จในการจัดการฝึกอบรมจะมีส่วนที่ขึ้นอยู่กับการถ่ายทอดและการสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตื่นตัว มีความพร้อมและเต็มใจที่จะได้รับการฝึกฝน ซึ่งปัจจุบันวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้นมีอยู่หลายวิธี แต่การทีผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะเลือกวิธีใดย่อมจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยที่วิธีการฝึกอบรมแต่ละวิธีจะมีวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมาย ประโยชน์ที่จะรับและความเหมาะสมแตกต่างกัน การกำหนดและการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมจึงนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการฝึกอบรมที่นิยมใช้ในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย (Lecture) การบรรยายเป็นวิธีการที่ใช้กันมานานและแพร่หลายที่สุดวิธีหนึ่ง การฝึกอบรมแทบทุกประเภทจะมีการบรรยายแทรกอยู่ด้วยเสมอ เพราะการบรรยายจะเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดในการสื่อความหมาย ทำให้เกิดการคล้อยตามเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับฟังการบรรยายที่มีประสิทธิภาพนั้นผู้บรรยายจะต้องมีความรู้และมีทักษะในการพูด การสื่อความหมายการใช้เทคนิค หรืออุปกรณ์ประกอบ และประการสำคัญที่สุดผู้บรรยายจะต้องมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ตรึงผู้ฟังตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ฟังสามารถทำความเข้าใจได้มากที่สุด

2. การประชุม (Conference) การประชุมเป็นวิธีการทีนิยมใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Yorker) และผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป เพราะการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือมองหาโอกาสในแต่ละเรื่องที่ทำการประชุม (Opportunity) โดยผลของการประชุมจะก่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางเดียวกันและก่อให้เกิดการประสานงานในขณะปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้การประชุมยังอาจที่จะมีการจัดผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อให้สามารถทำการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการประชุมมักจะถูกนำมาใช้ในระดับการพิจารณาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย หรือแผนงานขององค์การ การวิเคราะห์และแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงานตลอดจนการซักซ้อมความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปแล้ว

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) การฝึกอบรมในรูปแบบนี้จะจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริงที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้องและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอด จนวิธีการนี้จะช่วยให้เกิดความสนุกสนาน และสามารถดึงดูดความสนใน รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนม และความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี การฝึกอบรมในลักษณะนี้อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการเรียนโดยการลงมือปฏิบัติ (Learn by Doing) ได้เช่นกัน

4. การใช้กรณีศึกษา (Case Study) วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการใช้กรณีศึกษาก็เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประมวลความรู้ ทักษะและประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนภายในระยะเวลาที่จำกัด เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ภายใต้สภาวการณ์ที่กดดัน โดยทีกรณีศึกษาจะนำเอาปัญหาซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงหรือเรื่องที่สมมติขึ้น พร้อมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อที่จะหาวิธีในการแก้ปัญหา

5. การสาธิต (Demonstration) การสาธิตเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้กันมานาน เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อน และสามารถเห็นผลได้ในระยะเวลาสั้น เพราะเป็นการฝึกอบรมโดยแสดงจากตัวอย่างจริงโดยผู้ทำการอบรมจะแสดงตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมฟังถึงขั้นตอนต่างๆ พร้อมทั้งอาจจะมีการทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและจดจำ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานได้

6. การสัมมนา (Seminar) การสัมมนาเป็นวิธีการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker) และผู้บริหารของแต่ละองค์การ ผู้จัดการสัมมนาจะจัดให้มีการรวมตัวของบุคลากรเป็นกลุ่มที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก มีการกำหนดประเด็นที่จะพิจาณาและเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างเสรี โดยมีผู้ดำเนินการอภิปรายเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างเสรี โดยมีผู้ดำเนินการอภิปรายทำหน้าที่ดูแลให้การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาอยู่ภายในขอบเขตและแนวทางที่วางไว้

7. การฝึกงานในสถานการณ์จริง (On the job Training) การฝึกอบรมวิธีนี้มักจะใช้กับบุคลากรใหม่ หรือบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน โดยมีการสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริงซึ่งมักจะเป็นโรงงานหรือสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคยกับสภาวะแวดล้อมและสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมมาในลักษณะนี้อาจจะใช้ชื่อที่แตกต่างกัน เช่น การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกความชำนาญหรือการสอนงาน เป็นต้น วิธีการฝึกอบรมที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่ผู้นำไปใช้งานอยู่เสมอเท่านั้น ในทางปฏิบัติผู้จัดการฝึกอบรมอาจจะเลือกใช้วิธีใดก็

ได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝึกอบรมที่จะต้องเลือกใช้วีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการและความต้องการของปัญหา

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นขบวนการเพิ่มความรู้ทักษะ และพัฒนาฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของคนในสังคมหนึ่ง ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานในทางที่ดีขึ้น การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและใช้ขีดความสามารถอย่างเต็มที่ จึงต้องเข้าใจว่าการฝึกอบรมจะมีผลอย่างไรต่อองค์การ เป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถและให้มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อองค์การ ในปัจจุบันองค์การเล็งเห็นว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในการป้องกันปัญหาซึ่งจะเกิดในอนาคตและแก้ปัญหาบางประการในการปฏิบัติงานของการทำงาน เท่ากับเพิ่มพูนความรู้ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพื่อลดความสิ้นเปลือง ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดความมั่นในซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความสามัคคี เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมต่อการทำงาน เพื่อจะนำไปปฏิบัติและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ และบุคลากรโดยตรง ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับมีดังนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการทำงานโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถให้สูงขึ้นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์การ ให้มีความก้าวหน้าและทันสมัย สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ และรอบรู้เฉพาะสาขาวิชาชีพ

3. ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพการบริหารงานให้มีความคล่องตัวมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมพฤติกรรมกลุ่ม

4. ช่วยเสริมสร้างและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญในการทำงานสูงขัน เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ให้โอกาส ให้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติการทำงานที่ดี บุคลากรสามารถนำมาประยุกต์ และพัฒนาการทำงาน แก้ไขปัญหาการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลให้บุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงานได้มากขึ้น

5. ช่วยเพิ่มผลงานการผลิต หรือผลงานบริหาร ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์การมากขั้น เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดอัตราการสูญเสียเวลาในการทำงาน และลดความสิ้นเปลืองวัสดุจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้นทุนการ

ผลิตหรือการบริหารมีราคาถูกลง ทำให้ผลกำไรเพิ่มมากขึ้น เป็นผลดีแก่การดำเนินงานขององค์กรและบุคลากรทุกคน

6. ช่วยสร้างคุณภาพของงานให้มีมาตรฐาน มีความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ลูกค้าผู้มาติดต่อใช้บริการเนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ฝึกบุคลากรให้มีคุณภาพในการทำงาน ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงทำให้สามารถสร้างชื่อเสียและความสำเร็จในแก่องค์การ

หรืออาจจะให้คำจำกัดความของประโยชน์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรโดยการใช้วิธีการฝึกอบรมตามความเห็นของ บุปผา กฤษณามระ (2529) ว่า

1. การฝึกอบรมมีบทบาทช่วยให้ ปรับคนให้เข้ากับงานที่ต้องทำโดยเฉพาะเจาะจงและช่วยให้ปรับตัวเองให้เข้าสภาพทั่วไปหรือทำให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรสามารถติดตามความก้าวหน้า ทางด้านความคิดอ่าน เป็นหลักวิชาการ รวมถึงเทคโนโลยีและเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ

3. การฝึกอบรมสามารถส่งเสริมกำลังใจให้แก่บุคลากร สร้างความมั่นคง-ความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

4. ช่วยให้องค์การทราบปัญหาและแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและความคับข้องใจต่าง ๆ ในการทำงานได้

5. ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ เป็นช่องทางในการสร้างความเข้าในร่วมกัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ร่วมกันเสริมสร้างให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

ความหมายของการสื่อสารภายในองค์การ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) กับบุคคลต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน ในขณะที่เรายังมีชีวิตอยู่จะต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา การสร้างความสัมพันธ์ของคนเรา เริ่มต้นและสิ้นสุดด้วยการส่งและถ่ายทอด การติดต่อสื่อสารจึงเป็นช่องทางที่จะกระทำให้ผู้อื่นเปลี่ยนแปลง และใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเรา

กริช สืบสนธิ์ (2537:64) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาร เรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

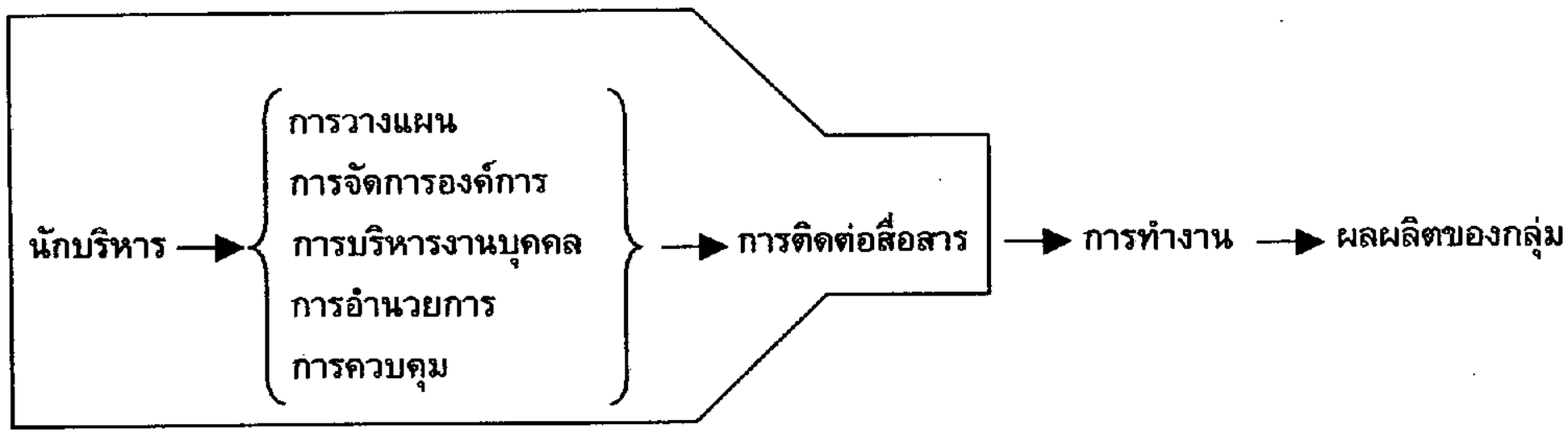
สมยศ นาวีการ (2537:4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า การติดต่อสื่อสารขององค์การ เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์การ

สรุเชษฐ์ ชิระมณี (2534:64) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์และอื่น ๆ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคลตามระดับ ตำแหน่งในองค์การเดียวกัน

กิ๊บสัน และฮอดเก็จส์ (Gibson and Hodgetts. 1991:12) ให้นำยามของการสื่อสารในองค์การว่าเป็นการถ่ายทอดข่าวสารและความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

นอร์แมน (Norman: 1969) ให้คำนิยามว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นการส่งและรับความคิด ความรู้สึก และทัศนคติโดยใช้ถ้อยคำหรือภาษา เพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ การสื่อสารผู้ส่งจะมีเป้าหมายของการติดต่อสื่อสาร นั่นคือ การส่งข่าวสารตามความรู้สึกนึกคิดของตนไปยังผู้รับข่าวสาร โดยปรารถนาที่จะให้ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกนึกคิดหรือเกิดการรับรู้และเข้าใจตรงกับความรู้สึกนึกคิดของผู้ส่งสารไป

การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จได้ก็ด้วยการติดต่อสื่อสาร ทุกคนในองค์การจะมีสัมพันธ์ภาพระหว่างกันอาจจะเป็นระหว่างบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้



ภาพประกอบ 4 แสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร

ที่มา : Keith , Davis. (1967). *Human Behavior at Work : The Dynamics of Organization Behavior*. P.319. New York : McGraw Hill

เทเยอร์ (Thayer. 1961) ได้กล่าวไว้ว่าเป้าหมายและหน้าที่ของการสื่อสารก็คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล
3. เพื่อการอำนวยการหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เพื่อให้เป็นอิทธิพลหรือรับอิทธิพลจากผู้อื่นในเรื่องการจูงใจให้ทำงาน
5. เพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ในองค์การ แต่อาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายขององค์การ เช่น การติดต่อระหว่างสมาชิกในองค์การ

ดังนั้นการสื่อสารในองค์การจึง หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์การและสมาชิกในองค์การต่าง ๆ บรรลุเป้าที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สามารถแยกพิจารณาในรายละเอียดได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารไปตามสายบังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา มักจะใช้ในรูปนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การซักซ้อมความเข้าใจ หรือการให้ข่าวเพื่อประกอบการปฏิบัติงานเป็นต้น

2. การสื่อสารจากล่างไปบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสารไปตามสายบังคับบัญชา แต่มีทิศทางกลับกันคือ จากผู้ใต้บังคับบัญชาย้อนกลับไปยังผู้บังคับบัญชา มักจะใช้ในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคขัดข้องในการทำงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์เป็นต้น

3. การติดต่อสื่อสารตามแนวขวาง (Lateral Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์การที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน เพื่อประสานงานกันเพื่อทำให้การบริหารงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังสามารถจำแนะการสื่อสารออกได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล (Person-to-person Communication) เป็นการติดต่อกันของคนทำงานในองค์การ อาจเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานก็ได้ อาจติดต่อกันโดย ใช้การพูด เช่น การนัดพบ การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น หรือใช้การเขียน เช่น การออกบันทึก จดหมาย การรายงาน การทำหนังสือถึงตัวบุคคลโดยตรงเป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน (Group Communication) เป็นการติดต่อกันของคนทำงานในองค์การ โดยผู้ส่งสารอาจเป็นคนเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ ม่งหมายที่จะส่งข่าวารให้ผู้รับซึ่งมีจำนวนมาก มักปรากฏในรูปการสื่อข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับกลุ่มของผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มของบุคลากร อาจจะทำได้โดยการพูด เช่นการประชุมเป็นทางการ การ

ประชุมใหญ่ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนด้านการเขียน เช่น การติดแผงประกาศ การติดโปสเตอร์ เป็นต้น

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารในองค์การนี้มีความสำคัญอย่างยิง ต่อการบริหารงานขององค์การต่าง ๆ การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525:116) กล่าวว่า องค์การที่สามารถจัดการด้านการติดต่อสื่อสาร จะบ่งบอกความสำเร็จในการบริหาร ซึ่งการสื่อสารจะนำไปสู่ความเข้าใจ นำไปสู่ความร่วมมือประสานงาน และจะนำมาซึ่งความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร

กริช สืบสนธิ์ (2537:65) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญ ดังนี้คือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าในผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้ใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ กับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้และประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้ใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภูมิใจ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสาร

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533:76-77) กล่าวว่า ตัวแปรหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อกระบวนการติดต่อสื่อสาร คือ

1. ข่าวสารที่เกิดจากภายนอกและจากภายในตัวบุคคล
2. การติดต่อสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ
3. ลักษณะของข่าวสาร
4. อิทธิพลของโครงสร้างของกลุ่มต่อการติดต่อสื่อสาร
5. ผลกระทบของ "บรรยากาศ" ที่มีการติดต่อสื่อสาร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

นักทฤษฎีหลายท่านเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำความเข้าใจถึงแรงจูงในและความต้องการของบุคลากรในองค์การว่ามีรูปแบบอย่างไร

ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง (2543 : 54) การจูงใจ (Motivation) ทางด้านบริหาร หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้สิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

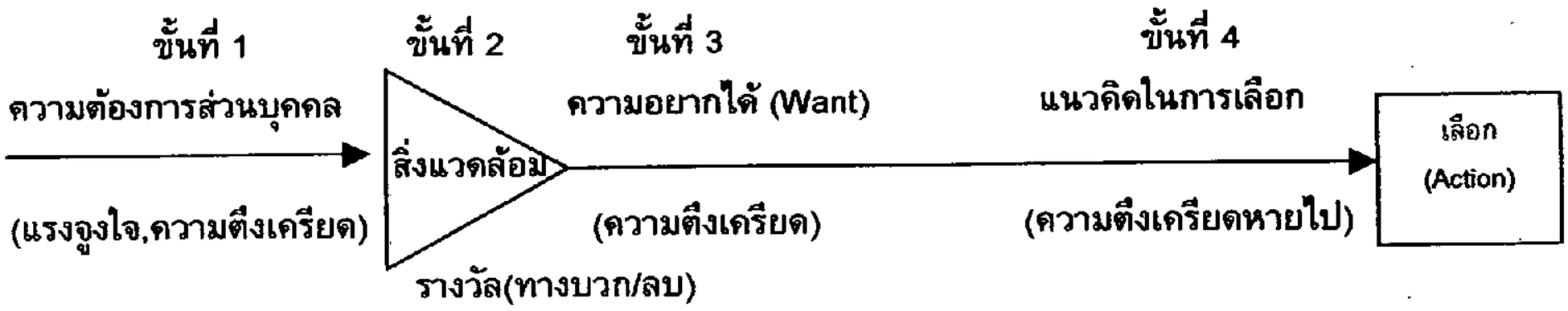
นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี (2545 : 11) การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การจูงใจ หรือติดตามให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มใจ

ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง (2543 : 54) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานโดยขึ้นอยู่กับความต้องการความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสในความก้าวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือหมายถึงอิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์

ความต้องการตามแนวคิดของ มาสโลว์

นักทฤษฎีท่าหนึ่งที่ได้ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในความรู้ดังกล่าวจนตั้งเป็นทฤษฎีไว้ คือ มาสโลว์ (Maslow. 1943 : 370 – 396) ได้กล่าว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีวันสิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติ

กรรมนั้นต่อไปอีก โดยแนวคิดดังกล่าวตรงกับความคิดของนักวิชาการอีกท่านหนึ่ง คือ เดวิส (Dvais. 1972 : 44) ซึ่งนำเสนอแนวคิดให้เป็นภาพดังนี้



ภาพประกอบ 5 ลำดับขั้นตอนการบรรลุความต้องการ

ที่มา : Keith, Davis. (1972). *Human behavior at work : Human Relations and Organization Behavior*.P.44. New York : Mcgraw Hill.

นอกจากนี้ มาสโลว์ ยังกล่าวว่าความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมาโดยสรุปว่าลักษณะของการจูงใจจะเป็นลำดับขั้นอย่างมีระเบียบเรียกว่า "Hierarchy of needs" ดังนี้

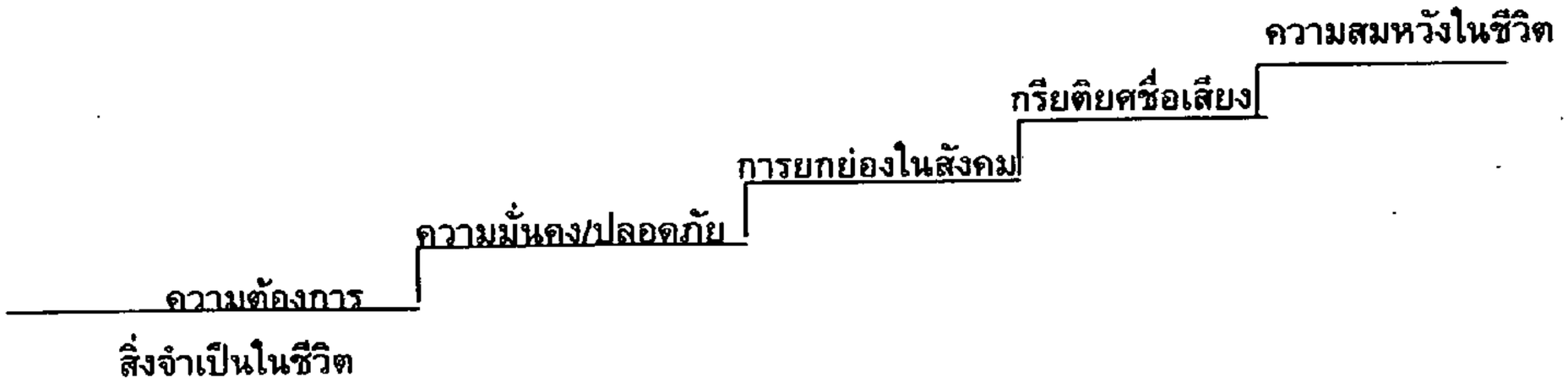
1. ความต้ององการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีพเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ ทางเพศและการขับถ่าย

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการ ปกป้องคุ้มภัยที่จะเกิดแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความมั่นคง ในชีวิตการงาน

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ด้านจิตใจกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน อยากมีพวกพ้อง ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ

4. ความต้องการชื่อเสียง ได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการ เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ อยากมีหน้ามีตา มีชื่อเสียง มีคนยกย่อง นับถือในสังคม ต้องการด้านสถานภาพทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามนึกคิดหรือความหวังของตน



ภาพประกอบ 6 ลำดับขั้นตอนของความต้องการ

ที่มา : Maslow,A.H. (1943). *A Theory of Human Motivation. The Psychological Review,* P.396.Vol 50 .New York : and Row.

จากความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถสรุประดับความต้องการของมนุษย์ได้ 2 ระดับ คือ

1. ระดับความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

2. ระดับความต้องการขั้นสูง (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ ความต้องการชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

ดังนั้น สิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการ จึงต้องสอดคล้องกับระดับความต้องการของแต่ละบุคคลด้วย แนวความคิดของ Maslow แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมจะเป็นผลมาจากความต้องการ โดยบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุความต้องการในขณะนั้น

ความต้องการตามแนวคิดของ เฮอร์ซเบิร์ก

เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1966) พบว่าเครื่องมือที่จะกระตุ้นให้คนรักงานและชอบในการทำงานได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า ลักษณะของงานเอง ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยในการกระตุ้น (Motivational factors)

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงของงาน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว สภาพงาน และสถานะทางสังคม

โดย เดวิส (Davis. 1972 : 11) กล่าวถึงตัวกระตุ้นโดยได้เน้นย้ำถึงผลเสียอันเกิดการการบริหารแบบเผด็จการว่า คนจะไม่ชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าการกระตุ้นเป็นไปในทางลบ ความว้าวุ่นใจ ระดับขวัญต่ำ และความขัดแย้งจะเกิดขึ้นได้ง่าย ในบรรยากาศของการบริหารแบบเผด็จการ คนงานจะรู้สึกว่าเขาทำงานเพราะความจำเป็นบังคับ มิได้มีสิ่งจูงใจใดเลย เหตุนี้เขาอาจจะทำงานเพียงครึ่งเดียวของพลังงานทั้งหมดเท่านั้น เพราะแรงขับดันและพลังสร้างสรรค์ลดน้อยลง

เราสามารถเปรียบเทียบแนวความคิดของมาสโลว์และเฮิร์ซเบิร์กได้ดังนี้

ความต้องการของมาสโลว์	ความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก	
ความสมหวังในชีวิต	ตัวงานเอง ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า	ปัจจัยจูงใจ
เกียรติยศชื่อเสียง	ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่อง สถานะ	
การยกย่องในสังคม	ความสัมพันธ์ : ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา	ปัจจัยค้ำจุน
ความมั่นคงปลอดภัย	การบังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน ความมั่นคงของงาน	
ความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิต	สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว	

ภาพประกอบ 7 เปรียบเทียบแนวความคิดของมาสโลว์และเฮิร์ซเบิร์กถึงความต้องการของมนุษย์

ที่มา : อรุณ รักษาธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*.หน้า 74. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

แนวคิดของแมคเกรเกอร์ กับทฤษฎี X และทฤษฎี Y

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับงานบริหารในการนำเอาพลังงานของมนุษย์มาใช้ (McGregor. 1969) โดยแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎีดังต่อไปนี้

ทฤษฎี X

โดยทฤษฎีนี้เข้าใจว่าคนทุกคนไม่มีความรู้สึกอยากทำงาน เกียจคร้าน เขาจะทำงานน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่มีความทะเยอทะยาน ขาดความรับผิดชอบ ชอบจะเป็นผู้ตาม สนใจแต่เฉพาะตนเอง เฉื่อยชาต่อความต้องการขององค์การ มักต่อต้านความเปลี่ยนแปลง ถูกหลอกลวงได้ง่าย

ทฤษฎีและความเชื่อดังกล่าวมีผลต่อนโยบายด้านการบริหาร การปฏิบัติงานและขั้นตอนในการทำงานดังนั้นผู้บริหารจึงปฏิบัติ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารต้องรับชอบในการจัดหาสิ่งของเพื่อทำเป็นผลผลิต ได้แก่ เงิน วัตถุดิบ อุปกรณ์และคน เพื่อบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐศาสตร์

2. ฝ่ายบริหารจะต้องเป็นผู้บังคับบัญชา จูงใจ ควบคุมการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม
ของบุคลากรให้บรรลุความต้องการของการจัดการ

3. ฝ่ายบริหารต้องชักชวน ให้รางวัล ลงโทษ และควบคุมการทำงานของบุคลากรเพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความเฉื่อยชาหรือต่อต้านความต้องการขององค์การ

ทฤษฎี Y

ทฤษฎีนี้เข้าใจว่า การกระทำของมนุษย์ไม่ใช่เป็นผลจากการบังคับ แต่เป็นการกระทำอันเนื่องมาจากความเต็มใจ คือ มีความรู้สึกอยากทำงาน อยากจะมีความรับผิดชอบมาขึ้นกว่าเท่าที่เป็นอยู่ มีความรู้สึกสร้างสรรค์ อยากมีชีวิตที่ดีขึ้น ผู้บริหารไม่สามารถสร้างแรงจูงใจ ความสามารถในการพัฒนาตนเอง ความสามารถในความรับผิดชอบ ความเต็มใจที่จะสนองต่อจุดหมายขององค์การ ให้กับตัวบุคลากรได้เพราะทั้งหมดมีอยู่ในตัวของบุคลากรของอยู่แล้ว แต่เป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดระเบียบสภาวะการทำงานและวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรได้บรรลุความสำเร็จอย่างดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของเขาโดยการชี้แนะความสามารถของพวกเขา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน

ความหมายของดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator)

Key Performance Indicators (or KPIs) are used to measure an organization's performance or relationship with a chosen stakeholder. KPIs are used to determine the degree of change from where the relationship stands today to where it will need to be in the future. A KPI is usually an establi shed target, associated with a date and a path for improvement.

One of the challenges of a process-driven organization is to build more leading indicators into its KPIs. Leading indicators give a company opportunity to quickly respond to conditions that are just starting to impact them. They can make adjustments to a process (or processes) before time runs out on achieving an expected outcome.

Examples of KPI metrics include efficiency (input versus output), effectiveness (total non-defect volume of an item produced), adaptability (time required to reconfigure), and various financial measures (return on equity).

ดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) ได้ถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการประกอบการของหน่วยงาน หรือวัดความสัมพันธ์ของผู้ถือผลประโยชน์ที่ได้รับเลือก ได้มีการนำเอา KPIs มาใช้ในการกำหนดระดับของการเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์จากจุดที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปยัง ณ จุดที่ต้องการจะให้เป็นในอนาคต KPIs โดยส่วนใหญ่ คือ เป้าหมายที่ถูกกำหนดขึ้นโดยมีการระบุไว้ซึ่งวันและแนวทางในการพัฒนา

หนึ่งในความท้าทายขององค์กรที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบก็คือ การเพิ่มดัชนีชี้วัดผลงานสำคัญ ๆ เข้าไว้ใน KPIs ดัชนีชี้วัดเหล่านี้เอื้ออำนวยให้บริษัทสามารถที่จะตอบสนองกับสภาวะการณ์ที่เริ่มที่จะส่งผลกระทบกับบริษัทได้อย่างฉับไว โดยช่วยให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีหรือระบบการบริหารงานให้เป็นไปอย่างทันท่วงทีเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ตามที่ได้กำหนดไว้

ตัวอย่างของดัชนีชี้วัดผลงานนี้รวมถึง สมรรถนะ (วัตถุดิบกับผลผลิต) ประสิทธิภาพ (ผลรวมของหน่วยการผลิตที่ไม่มีการสูญเสีย) ความสามารถในการปรับตัว (เวลาที่ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้าง) และปัจจัยบ่งชี้ทางการเงินที่หลากหลาย (ผลตอบแทนจากหุ้น)

การกำหนดตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators ; KPIs)

การพัฒนาตัวบ่งชี้ การเลือกตัวบ่งชี้ที่จำเป็นต่อการให้บริการและการตัดสินใจนั้น จะต้องเลือกตัวบ่งชี้ให้ครอบคลุมความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องพัฒนาโดยผู้ที่มีประสบการณ์ในงานด้านนั้น ๆกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานนั้น ๆ ด้วย โดยตัวบ่งชี้จะมีทั้งส่วนของ

ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์ รวมถึงตัวบ่งชี้ที่แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ควรจะให้มีตัวบ่งชี้ในจำนวนเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการจัดทำและรักษาระบบข้อมูลนี้ด้วย

หัวใจสำคัญของสำเร็จในการใช้วิธีการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้นอยู่ที่การสร้างตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators ;KPIs) ที่มีความตรง เป็นที่ยอมรับ และสะดวกในการนำไปใช้ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานขององค์การ

คุณสมบัติที่ดีของดัชนีวัดผลดำเนินงาน

1. ต้องมีความเป็นกลาง (Neutrality) หมายถึง ความไม่ลำเอียงของดัชนีวัดผลการดำเนินงานซึ่งอาจเกื้อกูลต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

2. ต้องมีความเป็นวัตถุนิสัย (Objectivity) หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลการดำเนินงานนั้นไม่ได้เกิดจากความรู้สึกของผู้ประเมิน ค่าของดัชนีควรขึ้นอยู่กับสภาวะที่เป็นอยู่

3. ต้องมีความว่องไวต่อความแตกต่าง (Sensitivity) หมายถึง ความสามารถของดัชนีที่จะวัดความแตกต่างเมื่อเกิดสิ่งผิดปรกติ

4. ค่าที่ได้จากการใช้ต้องมีความหมายหรือตีความได้ (Meaningfulness Interpretability) หมายถึง ควรมีจุดสูงสุดหรือต่ำสุดที่ง่ายต่อความเข้าใจ

5. ต้องมีความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ค่าที่วัดได้นั้นจะต้องน่าเชื่อถือซึ่งอาจทำการทดสอบด้วยการวัดซ้ำซึ่งควรจะให้ค่าเท่าเดิม

ขั้นตอนการกำหนดดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

พสุ เดชะรินทร์ (2546 : 70 – 74) หมายถึง เป็นการแสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดแต่ละตัวให้ชัดเจนอีกทั้งเพื่อเป็นการยืนยันให้แน่ใจร่วมกันว่าความเข้าใจในความหมายของตัวชี้วัดแต่ละคนเหมือนกันหรือไม่ อีกทั้งยังเปรียบเสมือนเป็นคัมภีร์แสดงรายละเอียดของตัวชี้วัดแต่ละตัว โดยในรายละเอียดนั้นอาจจะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร จะประกอบไปด้วย

1. ชื่อของตัวชี้วัด (Name of KPI)

2. ความหมายของตัวชี้วัด (Definition of KPI) การกำหนดความชัดเจนในเรื่องความหมายของตัวชี้วัดเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้ทำความเข้าใจร่วมกันในความหมายของตัวชี้วัด เนื่องจากในบางครั้งตัวชี้วัดเดียวกันแต่ละฝ่ายยังมีความเข้าใจในความหมายไม่เหมือนกัน

3. วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด (Objective of KPI) เป็นการวิเคราะห์ว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวจัดทำขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือประเมินอะไร

4. สูตรในการคำนวณตัวชี้วัด (Formula of KPI) เป็นการให้รายละเอียดสูตรในการคำนวณตัวชี้วัด

5. บุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อตัวชี้วัด (Name of KPI Owner) แสดงถึงผู้ที่มีหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อตัวชี้วัดแต่ละตัวซึ่งอาจจะมีมากกว่า 1 ตัวก็ได้

6. บุคคลหรือหน่วยงานที่จะต้องสนับสนุนต่อการบรรลุตัวชี้วัด (Name of KPI Supporter) นอกเหนือจากบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบต่อตัวชี้วัดแต่ละตัวแล้ว อาจจะมีบุคคลหรือหน่วยงานที่สนับสนุนในการที่จะทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัว

7. ความถี่ในการเก็บข้อมูลของตัวชี้วัด (Update Frequency) เนื่องจากการเก็บข้อมูลของตัวชี้วัดแต่ละตัวอาจจะมีระยะเวลาไม่เท่ากัน ตัวชี้วัดบางตัวอาจจะต้องเก็บข้อมูลเป็นวัน สัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือ ปี ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของตัวชี้วัดและข้อมูล ทำให้จำเป็นต้องระบุลงไปให้ชัดเจนถึงความถี่ในการเก็บข้อมูล

8. ความพร้อมของข้อมูล (Availability of Data) โดยปกติไม่ใช่ข้อมูลของตัวชี้วัดทุกตัวจะมีอยู่พร้อมเหมือนกันหมด โดยส่วนมากจะแบ่งลักษณะของข้อมูลเป็น 3 กลุ่มได้แก่

8.1 ตัวชี้วัดที่มีข้อมูลอยู่พร้อมแล้ว สามารถนำมาใช้ได้ทันที

8.2 ตัวชี้วัดที่คาดว่ามีข้อมูลอยู่ เพียงแต่ต้องมีการจัดเก็บ หรือค้นหาข้อมูลให้ได้ โดยอาจจะทำโดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม หรือใช้เวลาในการจัดเก็บ หรือสร้างเครื่องมือในการจัดเก็บที่เหมาะสม

8.3 ตัวชี้วัดที่ยังไม่มีข้อมูลในปัจจุบัน และไม่ทราบถึงวิธีการหรือแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล

9. แหล่งของข้อมูล (Data Sources) ถ้าลักษณะของข้อมูลของตัวชี้วัดเป็นไปตามลักษณะข้อ 1 หรือ 2 ของเกณฑ์ในเรื่องความพร้อมของข้อมูลควรจะต้องกำหนดไว้ด้วยว่าแหล่งขอข้อมูลนั้นสามารถหาได้จากที่ใด

10. ลักษณะของรอบระยะเวลาการนำเสนอตัวชี้วัด (Periodicity of KPI , Presentation i.e. annually, semi-annually , monthly ,bi-monthly ,daily , year to date) ในการจัดทำตัวชี้วัดนั้นจะต้องมีการนำเสนอตัวชี้วัดด้วย แต่จะต้องพิจารณาด้วยว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวจะมีการนำเสนอโดยอาศัยรอบระยะเวลาอย่างไร เช่น ตัวชี้วัดบางตัวอาจจะนำเสนอข้อมูลในลักษณะ รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส หรือรายปี

11. หน่วยที่ใช้ในการวัด เช่น ร้อยละ บาท เหรียญ ชิ้น น้ำหนัก เป็นต้น

12. ผู้ที่รับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมาย (Target Meeting Responsibility)

13. ผู้ที่รับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมาย (Target Setting Responsibility) ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ที่รับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมาย สาเหตุที่ต้องมีการแยกหน้าที่ออกไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากถ้าผู้ที่รับผิดชอบในการกำหนดเป้าหมายและผู้ที่รับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมายเป็นคน ๆ เดียวกัน ก็อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องของความเหมาะสมของเป้าหมายได้

14. ข้อมูลของตัวชี้วัดนั้นในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา (Baseline Data 3 Years) การกำหนดข้อมูลของตัวชี้วัดในอดีตจะทำให้การกำหนดเป้าหมายเป็นไปด้วยความสะดวกขึ้น

15. เป้าหมายที่ต้องการที่จะบรรลุ 3 ปีล่วงหน้า (Target 3 Years)

16. ตัวชี้วัดจะเป็นสีเขียวเมื่อ (This KPI will be Green when) โดยปกติในการกำหนดตัวชี้วัดจะต้องมีการกำหนดช่วงของการเป็นสีต่าง ๆ ไว้ด้วย ซึ่งสีที่ใช้ส่วนใหญ่จะประกอบด้วย สีเขียว (แสดงว่าผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้) สีเหลือ (แสดงว่าผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่น่าเป็นห่วง) และสีแดง (แสดงว่าผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์อันตราย) ดังนั้นจึงต้องกำหนดด้วยว่าตัวชี้วัดแต่ละตัวจะเป็นสีเขียวเมื่อไร ซึ่งโดยปกติจะมีทางเป็นได้อยู่ 3 ประการได้แก่

16.1 เขียวเมื่อสูงกว่าเป้าหมาย (Actual met above plan) เช่น ยอดขายของบริษัทจะเป็นเขียวเมื่อสูงกว่าเป้าที่กำหนดไว้

16.2 เขียวเมื่อต่ำกว่าเปาหมาย (Actual met below plan) เช่น ต้นทุนของบริษัทจะเป็นเขียวเมื่อต่ำกว่าเป้าที่กำหนดไว้

16.2 เขียวเมื่ออยู่ระหว่างกลาง (Actual met between plant) เช่น จำนวนบุคลากรในบริษัทต้องมีจำนวนที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

17. ช่วงระยะไหนที่ตัวชี้วัดจะเป็นสี แดง เหลือง เขียว (Where will the indicators be red / yellow / green) นอกเหนือจะกำหนดช่วงที่ตัวชี้วัดเป็นสีเขียวแล้ว ยังต้องกำหนดช่วงระยะต่าง ๆ ที่ผลของตัวชี้วัดนั้นเป็นสีเขียว เหลือง และแดง ด้วย เช่น ถ้าตัวชี้วัดคือ อัตราการเติบโตของยอดขายเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยมีเป้าหมายที่ 10 % ตัวชี้วัดจะเป็นสีเขียวเมื่ออัตราการเพิ่มขึ้นของยอดขายสูงกว่า 10 % เป็นสีเหลืองเมื่ออัตราการเติบโตเท่ากับ 10 % และเป็นสีแดงเมื่ออัตราการเติบโตต่ำกว่า 10 % เป็นต้น

18. ผู้ที่รับผิดชอบด้านข้อมูล (Data Maintenance) เป็นการกำหนดผู้ที่รับผิดชอบในการจัดหา จัดเก็บ และทำให้ข้อมูลของตัวชี้วัดนั้น ๆ มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

การนำผลของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมากผูกกับการจ่ายผลตอบแทน

พสุ เดชะรินทร์ (2546 : 74) กล่าวว่า การนำระบบ KPI มาใช้จะให้ผลดีที่สุดจะต้องนำมาเชื่อมกับการจูงใจพนักงาน ทั้งนี้ถ้าไม่มีระบบในการจูงใจที่เหมาะสมมาใช้ การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายก็เป็นเพียงแค่เศษกระดาษที่ลอยอยู่ในอากาศเท่านั้น คือถ้าพนักงานไม่ปฏิบัติตามเป้า

หมายและตัวชี้วัดนั้นแล้วก็ไม่เกิดผลดีหรือผลเสียต่อพนักงาน ดังนั้นจึงต้องมีการสร้างความเชื่อมโยงกับระบบในการจูงใจพนักงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วก็จะเป็นระบบในเรื่องของผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ โดยความเชื่อมโยงกับเรื่องของผลตอบแทนนั้นจะขึ้นอยู่กับองค์กรแต่ละแห่ง เช่น บางแห่งจะไปผูกติดกับโบนัส บางแห่งอาจจะเป็นผูกติดกับการขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

ข้อควรระวังในการนำผลของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมาผูกกับการจ่ายผลตอบแทน

พสุ เดชะรินทร์ (2546 : 74 - 75) ข้อควรระวังหลายประการ ได้แก่

1. ถ้าระบบในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายขององค์กรยังไม่นิ่งแล้ว ไม่ควรจะนำไปผูกกับระบบผลตอบแทนโดยทันที เนื่องจากอาจจะก่อให้เกิดความสับสนและความไม่ยุติธรรมแก่พนักงาน ดังนั้นการนำระบบในการประเมินผลไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทน องค์กรส่วนใหญ่จึงมักจะไม่ดำเนินการในทันทีทันใด แต่จะรอให้ระบบการประเมินผลของตนเองนิ่งก่อน

2. ตัวชี้วัดที่จะไปผูกกับจ่ายผลตอบแทนของพนักงานจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่วัดได้อย่างชัดเจนและควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลของงานมากกว่าแสดงถึงการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตัวอย่างของตัวชี้วัดที่ไม่เหมาะสมในการผูกกับระบบผลตอบแทน เช่น จำนวนครั้งในการเยี่ยมลูกค้า เป็นต้น

3. จำนวนตัวชี้วัดที่จะใช้ไปผูกกับระบบการจ่ายผลตอบแทนไม่ควรจะมาเกินไป Kaplan และ Norton พบว่าส่วนใหญ่จะมีประมาณ 4 ถึง 7 ตัวชี้วัดต่อคนหนึ่งคน เพื่อให้ไม่เกิดความสับสนแก่ตัวพนักงานเอง

4. ประเด็นหนึ่งที่น่าใส่ใจคือถ้าองค์กรนั้นเน้นการทำงานเป็นทีม ควรจะนำผลของทีมหรือแต่ของแต่ละบุคคลไปผูกกับระบบผลตอบแทนซึ่งการที่จะนำเอาผลการดำเนินของทีมหรือบุคคลไปผูกกับระบบผลตอบแทนก็จะมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน การนำเอาผลการดำเนินงานของทีมไปผูกกับระบบผลตอบแทน จะเป็นการจูงใจให้พนักงานเน้นการร่วมมือและทำงานเป็นทีม แต่ในบางครั้งการทำงานเป็นทีมก็อาจจะเกิดพฤติกรรมการ “กินแรงเพื่อน” ดังนั้นองค์กรควรจะผสมผสานระหว่าผลการดำเนินงานของทีมกับของบุคคล

5. ผลตอบแทนของพนักงานมีหลายประการ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ หรือการเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน ซึ่งการนำระบบการวัดผลในกรณีนี้ไปผูกติดกับระบบผลตอบแทนอาจจะเลือกเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งก็ได้ ไม่จำเป็นต้องไปผูกทั้งระบบ เช่น องค์กรบางแห่งนำระบบตัวชี้วัดไปผูกกับโบนัสเพียงอย่างเดียว โดยการจ่ายเงินเดือนยังคงใช้ระบบเดิมอยู่

6. ประวัติ บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ชื่อเดิมว่า บริษัท ไพโอเนียร์ คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีการเปลี่ยนชื่อตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2543 เนื่องจากมีการรวมตัวกันทางธุรกิจของทั้งสองบริษัทเพื่อให้เป็นการขยายธุรกิจให้มีขนาดใหญ่ขึ้น การรวมตัวครั้งนี้ทำให้แฮนสันกลายเป็นที่หนึ่งในธุรกิจประเภทวัสดุก่อสร้างที่ใหญ่ที่สุดในโลกเป็นอันดับหนึ่งของโลกทางด้านผลิตภัณฑ์หินทรายและเป็นอันดับสองด้านคอนกรีตผสมเสร็จ แฮนสันได้เข้าสู่ตลาดในประเทศไทยครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ 2535

แฮนสันถือได้ว่าเป็นบริษัทแนวหน้าแห่งหนึ่งของประเทศไทยในการผลิตคอนกรีตผสมเสร็จหินและทราย ปัจจุบันได้ขยายโรงงานผลิตคอนกรีต จำนวน33แห่ง ในทั่วทุกภาคของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีบ่อทรายอีก 2 แห่ง อยู่ในจังหวัดลพบุรีรวมถึงเหมืองหินแกรนิตอีก 1 แห่งตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี โดยออกแบบให้มีการผลิตด้วยเครื่องจักรและเทคโนโลยีจากต่างประเทศ เพื่อให้ได้ปริมาณที่พอเพียงต่อตลาดและได้ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ผลงานที่ผ่านมาได้แก่ ทางด่วนบางนา-บางประกง ,ท่าเรือแหลมฉบัง เฟส2, เนชั่นแนลเฟอร์ติไลเซอร์คอมเพล็กซ์, โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อน จ.กระบี่ ฯลฯการรวมตัวกันเป็นหนึ่งของบริษัททั้งสองไพโอเนียร์และแฮนสัน กว่าจะมาเป็นแฮนสัน นั้นต้องใช้ระยะเวลานานมากครั้งตั้งแต่สมัยเจมส์ แฮนลันและ กอร์ดอน ไวท์ ผู้ล่วงลับไปแล้วได้ก่อตั้ง แฮนสันทรัส ขึ้นมาจาก บริษัท wiles group เก่าในปี 1964 แล้วพวกเขาก็สามารถสร้างบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลกแห่งหนึ่งขึ้นมาได้ ตราบจนปัจจุบันนี้คงเหลือไว้แต่ชื่อ Hanson เท่านั้นที่คงเดิมวัฒนธรรม สีสันและลักษณะต่าง ๆ ได้เปลี่ยนไปหมดแล้ว บริษัทส่วนใหญ่ที่เคยร่วมเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทต่างก็จากไปหมดแล้ว Hanson ได้ค่อย ๆ พัฒนาเปลี่ยนแปลงจากบริษัทยักษ์ใหญ่ที่มีความหลากหลายในสินค้าอุตสาหกรรม มาสู่ธุรกิจที่มุ่งเน้นเฉพาะสินค้าประเภทวัตถุดิบก่อสร้างใหญ่ ๆ เท่านั้น และได้กลายเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นไปที่คุณค่าของพนักงาน ลูกค้าและผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา กลุ่มบริหาร Hanson ได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักที่ยังคงเหลืออยู่ได้ถูกนำออกมาขายทอดตลาดและมีการลงทุนถึง 740 ล้านปอนด์ในการซื้อและเข้ามาถือครองธุรกิจอื่น ๆ เพื่อสร้างเสริมกิจการที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น มีการลงทุนเกี่ยวกับการยกระดับโรงงานเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและลดต้นทุนของการทำงานช่วงต้นปี ค.ศ.1999 เพื่อที่จะเน้นหลักความจริงว่าตอนนี้ Hanson ได้กลายเป็นบริษัทที่ได้รวมตัวกันเป็นหนึ่ง ที่มีทีมบริหารจัดการที่ทำงานร่วมกันภายใต้ธุรกิจประเภทเดียวกันและหน่วยงานบริษัทต่าง ๆ ก็ถูกเปลี่ยนชื่อให้เป็น Hanson ทั้งหมด

รากฐานของการพัฒนาสู่ความเป็นสากลบริษัท ไพโอเนียร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งได้กลายมาเป็นหุ้นส่วนทางธุรกิจของ Hanson ได้เริ่มขึ้นในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 1950 โดยชาย 2 คน กับเงินที่เขายืมมา 500 ปอนด์ รถโอลส์โมบิล อายุ 20 ปี 1 คัน และอุปกรณ์พื้นฐานในการก่อสร้าง

2-3 ชิ้น หุ้นส่วนซึ่งได้แก่ ทริสตัน แอนติโก อายุ 26 ปี (ซึ่งภายหลังได้กลายเป็นเชอร์ ทริสตัน) นักบัญชีผู้เก่งกาจกับเดลวิน ดอลลี่ อายุ 32 ปี ช่างเขียนแบบแปลนมือฉมังทั้งสองได้มาพบกันขณะที่ทำงานในบริษัท Melocco บริษัทรับเหมาก่อสร้างบริษัทหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย ทั้งคู่มองเห็นอนาคตอันยิ่งใหญ่ของคอนกรีตผสมเสร็จในอุตสาหกรรมการก่อสร้างอาคารซึ่งแม้ใจปัจจุบันนี้ก็ยังต้องพึงพาการผสมทราย ซีเมนต์ กรวย และน้ำจากหน่วยงานนี้เช่นเดิม พวกเขาสามารถสร้างรากฐานของกิจการที่มีหน่วยงานทั่วโลก ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาไพโอเนียร์ก็เหมือนกับ Hanson ได้กลับคืนสู่ธุรกิจหลักของตนซึ่งก็คือ คอนกรีตและผลิตภัณฑ์หินทราบและขายหรือยกเลิกกิจการเหมือนน้ำมันปิโตรเลียม อิฐ และกระดานปูนปลาสเตอร์ที่มีอยู่

ความเป็นมาเกี่ยวกับไพโอเนียร์ เป็นบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างชั้นนำของโลก ซึ่งมีธุรกิจหลัก ๆ ก็คือการผลิตคอนกรีตผสมเสร็จ (เมื่อปีที่ผ่านมามียอดการผลิตถึง 26.6 ล้านลูกบาศก์เมตร) และการผลิตหินทราย (ยอดการผลิตที่ 81 ล้านตัน) บริษัทที่มีโรงงานคอนกรีตอยู่ราว ๆ 650 แห่งและมีเหมืองหินอยู่ 120 แห่งใน 17 ประเทศ พร้อมด้วยพนักงานอีก 11,000 คน และผู้รับเหมาถาวรอีก 3,500 ราย นอกจากนี้ไพโอเนียร์ยังสนใจในกิจการด้านซีเมนต์ในสหรัฐอเมริกาและออสเตรเลียด้วย

การปฏิบัติงานในเอเชียปัจจุบันไพโอเนียร์ได้เข้ามานำดำเนินธุรกิจในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2535 บริษัท ฯ ได้เริ่มเครือข่ายโรงงานผลิตคอนกรีตผสมเสร็จในภูมิภาคแถบชายฝั่งตะวันออก ทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

แฮนสันประเทศไทยมีพนักงานที่เชี่ยวชาญในด้านการผสมคอนกรีตและการจัดส่งเป็นอย่างดี มีความพร้อมและมุ่งมั่นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าทุกเมื่อไม่ว่าจะเป็นที่ไหนหรือเวลาใดก็ตาม สำหรับผลงานที่ผ่านมา ได้แก่ สีชังเทอร์มินับ สยามซีพอร์ตเจทตี้ระยอง เนชั่นแนลเฟอร์ติไลเซอร์คอมเพล็กซ์ ทางด่วนบางนาและบางปะกง ไทยแดริเมนูแฟคตอริ่งแฟซิลิตี้ ท่าเรือแหลมฉบัง ขั้นที่ 2 โครงการระบบสาธารณูปโภค สนามบินสุวรรณภูมิ โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนจังหวัดกระบี่ เป็นต้น

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ อาคาร พี บี ทาวเวอร์ ชั้น 12 เลขที่ 1000/51 ถนนสุขุมวิท 71 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ (662) 390-0240 โทรสาร (662) 390-0241 http://www.hanson-plc.com

ศูนย์บริการลูกค้า / Customer Care Centerโทร (662) 713-1391 โทรสาร (662) 713-1390 E-mail : callcenter@hanson-pacific.com

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชญา คุปติยานิวัฒน์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง "ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา : การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย" พบว่า การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยพัฒนาดัชนีวัดผลดำเนินงานตามแนวคิดระบบวัดผลดุลยภาพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มการเงิน กลุ่มการตลาดและลูกค้า และกลุ่มปฏิบัติการ โดยมีดัชนีวัดผลดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับหน่วยงานซึ่งครอบคลุมหน่วยงานสำคัญทั่วทั้งองค์กร การรายงานผลค่าดัชนีจะแบ่งออกเป็นรายปี รายไตรมาศและรายเดือนแล้วแต่ประเภทของดัชนี โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากมีดัชนีตัวใดไม่เป็นไปตามเป้าต้องมีการชี้แจงเหตุผลเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูง ผลการศึกษาความรู้และความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานผู้ใช้ต่อดัชนีวัดผลดำเนิน พบว่า ผู้บริหารหน่วยงานผู้ใช้มีความรู้ในระดับดีและมีความเห็นในระดับเห็นด้วย แล้วพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และลักษณะงานไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานผู้ใช้ และความรู้เกี่ยวกับดัชนีวัดผลดำเนินงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานผู้ใช้

วีณา เหลืองรังษี (2545) ได้ศึกษาเรื่อง "ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน กรณีศึกษา : บริษัท เอบีซี จำกัด" พบว่าบริษัท ฯ กรณีศึกษามีดัชนีวัดผลการดำเนินงานในแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนตามลักษณะงาน และวัตถุประสงค์ตามที่รับผิดชอบ และบริษัท ฯ ยังมิได้ให้ความสำคัญต่อมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

โสภณ แซ่ด่าน (2543) ศึกษาเรื่องเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท สยามบรรจุภัณฑ์ราชบุรี (1989) จำกัด โดยศึกษาถึงเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานที่ใช้ในปัจจุบัน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหลักฐานทางวิชาการต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่าการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทในปัจจุบัน ใช้ทั้งเครื่องมือวัดผลทั้งทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงิน โดยแบ่งเป็น 5 ลักษณะ คือ การวัดผลด้านการตลาดและการขาย ความสามารถในด้านการทำกำไรและผลิตภาพ การบริหารสินทรัพย์ การบริหารสินทรัพย์หมุนเวียน และการบริหารหนี้สิน โดยพิจารณาในรูปของจำนวนเงินและอัตราส่วน ส่วนเครื่องมือที่ไม่ใช่ทางการเงิน เช่น การบริหารเชิงคุณภาพ (ISO9000) กิจกรรมคุณภาพ (QC)

อัจชญา จันทร์เจียวใช้ (2524) ศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก.ที่มีต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรมและมีความคาดหวังว่าการฝึกอบรม จะเป็นหนทางในการช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ แนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานของ ขสมก. และยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจอันดีแก่กัน เป็นการช่วยยกระดับความสามารถของพนักงาน อย่างไรก็ดี มีข้อเสนอเกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบการฝึกอบรมต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและวิทยากรภายในให้ดีขึ้น รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง

ควรจะได้มีนโยบายสนับสนุนอย่างจริงจัง จึงจะทำให้การฝึกอบรมสามารถกลายเป็นเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้าและช่วยแก้ไขปัญหาองค์การได้อย่างแท้จริง

ผลจากศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยทั้งหมดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เป็นเนื้อหาพื้นฐานในการวิจัยครั้งนี้ โดยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทัศนคติตามแนวคิดของ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ที่ว่าทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่ง ของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้าน การปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า นอกจากนั้นยังต้องอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งประกอบด้วย การจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ของดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง (2543 : 54) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในการทำงานโดยขึ้นอยู่กับความต้องการความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสในความก้าวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือหมายถึงอิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ และการเรียนรู้กับงานฝึกอบรม ของทองฟู ชินะโชติ (2531: 79) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถ การฝึกอบรม จึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน และการสื่อสารภายในองค์กรของกริช สืบสนธิ์ (2537:64) ที่ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาร เรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร จากผลจากวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถที่จะตอบข้อสมมติฐานในงานวิจัยชิ้นนี้ได้ทั้งหมดเนื่องจากมีความแตกต่างในธุรกิจที่สนใจศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางของการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยนำมาจัดทำเป็นกรอบของความสัมพันธ์ของตัวแปรสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การทดสอบสมมติฐาน

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 164 คน

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1 จำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย

หน่วย : คน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด
1. ฝ่ายบัญชีและการเงิน	14
2. ฝ่ายขายและการตลาด	4
3. ฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีต,หินทราย	117
4. ฝ่ายขนส่งและจัดส่ง	27
5. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย	2
รวม	164

ที่มา : ฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ข้อมูล ณ. 25 พฤศจิกายน 2546

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่ใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน โดยวิธีการแทนค่าสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทั้งสิ้น 164 คน ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887)

จากสูตร $n = \frac{N}{1+ Ne^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
e แทน ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แทนค่า $n = \frac{164}{[1 + (164)(0.05)^2]}$

$= 116.312 \approx 116$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 : 211) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 116 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อปฐมภูมิ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยให้กลุ่มเป้าหมายตอบด้วยตนเอง (Self — respond questionnaire)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างขอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ รวมจำนวน 7 ข้อ คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. หน่วยงานที่สังกัดเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)
6. ระดับงานในปัจจุบันเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)
7. ระดับรายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวการณ์ทำงานของประชากร พ.ศ. 2544 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำอายุตั้งแต่ 15-65 ปี ดังนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{65 - 15}{5} = 10$$

ตาราง 2 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ
15 — 24 ปี
25 — 34 ปี
35 — 44 ปี
45 — 54 ปี
55 ปีขึ้นไป

ข้อมูลระดับรายได้จากฝ่ายบัญชีเงินเดือนของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ณ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 อย่างกว้าง ๆ ของระดับรายได้ต่ำสุดและสูงสุดของพนักงานที่ใช้ดัชนีชี้วัดผลงาน 15,000 — 80,000 บาท ดังนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระดับรายได้ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{80{,}000 - 15{,}000}{5} = 13{,}000$$

ตาราง 3 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงรายได้
15,000 — 28,000 บาท
28,001 — 41,000 บาท
41,001 — 54,000 บาท
54,001 — 67,000 บาท
67,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานแบบคำถามข้อ 8 — 13 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน แบบคำถามข้อ 14 — 17 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน แบบคำถามข้อ 18 — 27 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 5. แบบสอบถามวัดทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ฯ ในด้านประโยชน์ของดัชนีชี้วัด สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานตอนที่ 4 นี้ มี 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่ สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน และตอบผิดได้ 0 คะแนน

ตาราง 4 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1.00 – 0.71	มาก
0.70 – 0.00	น้อย

การวัดทัศนคติในแบบสอบถามตอนที่ 5 นี้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 5 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพิจารณาตามเกณฑ์ดังตารางที่ 5 ซึ่งเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดังความสำคัญของทัศนคติของพนักงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุนนาค 2537:29) ดังนั้น เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติ สามารถกำหนดได้ดังนี้

สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น

$$\text{Interval (1)} = \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ตาราง 6 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงบวก (Positive) ของพนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ	ความหมาย
4.21 — 5.00	เป็นระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติดีมากต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
3.41 — 4.20	เป็นระดับที่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
2.61 — 3.40	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติปานกลางต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
1.81 — 2.60	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
1.00 — 1.80	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติไม่ดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

ตาราง 7 เกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของทัศนคติโดยข้อความเชิงลบ (Negative) ของพนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ	ความหมาย
4.21 — 5.00	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติดีมากต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
3.41 — 4.20	เป็นระดับที่ไม่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
2.61 — 3.40	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติปานกลางต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
1.81 — 2.60	เป็นระดับที่เห็นด้วย	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน
1.00 — 1.80	เป็นระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง พนักงานบริษัท แฮนสัน ฯ มีทัศนคติไม่ดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

ตอนที่ 6. เป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน นอกเหนือจากคำถามที่สร้างขึ้นมา

2.2 ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด" จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ (Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนการเก็บข้อมูลจริง

2.3 ความเชื่อมั่น α (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด" ครั้งนี้เป็นการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบ (Pretest) แล้วจำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณของ Cronbach's α หรือเรียกว่า สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยค่าแปรปรวนคะแนนรวมทุกคำถาม

ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบ (Pretest) ผู้วิจัยได้นำมาทดสอบความเชื่อมั่นได้ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น α (Reliability)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น α
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	0.8931
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	0.9014
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	0.8979
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	0.8896
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	0.8902
33. ดวามรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	0.8898
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	0.8890
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	0.8915
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	0.8944
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	0.8900
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	0.8930
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	0.8917
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	0.8894
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	0.8927
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	0.8950
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	0.8894
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	0.8951
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	0.8935
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	0.8932
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	0.8947
48. ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้	0.8927
49. ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ท่านปฏิบัติ	0.8932
50. บริษัท ฯ สนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม	0.9070
51. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา	0.8976
52. ท่านได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร	0.8978

ข้อมูลจากตาราง 2 สรุปได้ว่าค่า Reliability ของคำถามในแบบสอบถามได้ค่ามากกว่า 0.6 แสดงว่าคำถามทั้งหมดมีความเชื่อมั่นได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติจำนวน 200 ชุด

3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้กรอกแบบวัดทัศนคติ

3.3 การส่งแบบวัดทัศนคติ ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงานบริษัท แฮนสัน ให้กรอกรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดทัศนคติภายใน 3 สัปดาห์

3.4 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบวัดทัศนคติจำนวน 116 ชุด คืนได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ของแบบวัดทัศนคติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดทัศนคติ และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบวัดทัศนคติที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแยกแบบวัดทัศนคติให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS)) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่ว

4.3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานของบริษัท แฮนสันฯ โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.3.1.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของพนักงานโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

4.3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

4.3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

4.3.3 การทดสอบสมมติฐาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูล ได้ดังนี้

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบวัดทัศนคติข้อนั้น

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมดหรือจำหนวนผู้ตอบแบบวัดทัศคติทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

n – 1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.2.1 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient) ของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากวิธีนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha (α - Coefficient) ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Likert Scale ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2536 : 171)

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

เมื่อ k แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ

$\overline{Covariance}$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าความแปรปรวนคะแนนรวมทุก

5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t — test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) ซึ่ง 2 กลุ่มดังกล่าวเป็นอิสระ

<u>กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน</u> ($S^2_1 = S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1-1)S^2_1 + (n_2-1)S^2_2}{(n_1+n_2-2)}\right)\left(\frac{n_1+n_2}{n_1 n_2}\right)}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

<u>กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน</u> ($S^2_1 \neq S^2_2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S^2_p\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)\right]^2}{\frac{\left(\frac{S^2_1}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S^2_2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{X}_1$, $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S^2_1, S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1 , n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One — Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266 — 268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_B}{k-1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{n-1}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(K-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

(N-1) Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

ตาราง 9 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_T	n-1		

5.3.3 กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์ปัญญา. 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;\, n-k} \sqrt{2MSE\ (1/n_i + 1/n_j)}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

5.3.4 สถิติอย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 3-1

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2]\,[n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ΣX แทน ผลรวมของคะแนน X

ΣY แทน ผลรวมของคะแนน Y

ΣX^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣY^2 แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

ΣXY แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่า $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาชนิย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5) ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Salkind. 2008 : 208)

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81 — 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 — 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 — 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 — 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 — 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

6. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1-5

6.1 เพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนตัวของผู้บริโภค (ข้อที่ 1) กับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 4 คือข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานสถิติที่ใช้ คือ t-test

6.2 อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานทดสอบโดยการใช้ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน (ข้อที่ 2-7) กับแบบสอบถามส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรสถิติที่ใช้ คือ F-test

6.3 ระดับของทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานและระดับความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามส่วนที่ 5 สถิติที่ใช้ คือ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) กรณีศึกษา : บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อแทนตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อของการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนผู้ถือกรมธรรม์กลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงาน โดยการแจกแจงความถี่ของข้อมูลและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	92	79.3
หญิง	24	20.7
รวม	116	100.0
อายุ		
15 – 24 ปี	6	5.2
25 – 34 ปี	67	57.8
35 – 44 ปี	28	24.1
45 – 54 ปี	15	12.9
รวม	116	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น/เทียบเท่า	3	2.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	15.5
ปวส./อนุปริญญา	16	13.8
ปริญญาตรี	57	49.1
สูงกว่าปริญญาตรี	22	19.0
รวม	116	100.0
หน่วยงาน		
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	12	10.3
ฝ่ายขายและการตลาด	4	3.5
ฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราย	71	61.2
ฝ่ายขนส่งและจัดส่ง	27	23.3
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย	2	1.7
รวม	116	100.0

ตาราง 10 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 28,000 บาท	69	59.5
28,001 – 41,000 บาท	28	24.1
41,001 – 54,000 บาท	10	8.6
54,001 – 67,000 บาท	2	1.8
67,001 บาทขึ้นไป	7	6.0
รวม	116	100.0
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	13	11.2
2 – 5 ปี	40	34.5
6 – 10 ปี	52	44.8
มากกว่า 10 ปี	11	9.5
รวม	116	100.0
ระดับงาน		
ระดับ 1 – 3	56	48.3
ระดับ 4 – 6	37	31.9
ระดับ 7 – 10	16	13.8
ระดับ 11 – 14	7	6.0
รวม	116	100.0

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 116 ชุด จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเพศหญิง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่อายุ 25 – 34 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 พนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และพนักงานที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า

ปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น/ต่ำกว่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

หน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่ประจำฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราย มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ พนักงานที่ประจำฝ่ายขนส่งและจัดส่ง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 พนักงานที่ประจำฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 พนักงานที่ประจำฝ่ายขายและการตลาดมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และพนักงานที่ประจำฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

รายได้ต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 28,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 28,001 – 41,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 41,001 – 54,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 67,001 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 54,001 – 67,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุงาน 2 – 5 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ระดับงานผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีระดับงาน 1 – 3 มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ48.3 รองลงมาคือ คือ พนักงานที่มีระดับงาน 4 – 6 มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 พนักงานที่มีระดับงาน 7 – 10 มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และพนักงานที่มีระดับงาน 11 – 14 มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรศึกษา ได้แก่ แบบการประชุมอภิปราย แบบการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง แบบสาธิตการทำงาน แบบพร้อมกับการทำงาน แบบระดมความคิด และแบบดูงานนอกสถานที่ โดยการแจกแจงความถี่ของข้อมูลและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง

การฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
แบบการประชุมอภิปราย		
ไม่เคย	85	73.3
เคย	31	26.7
รวม	116	100.0
แบบการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง		
ไม่เคย	96	82.8
เคย	20	17.2
รวม	116	100.0
แบบสาธิตการทำงาน		
ไม่เคย	105	90.5
เคย	11	9.5
รวม	116	100.0
แบบพร้อมกับการทำงาน		
ไม่เคย	99	85.3
เคย	17	14.7
รวม	116	100.0
แบบระดมความคิด		
ไม่เคย	94	81.0
เคย	22	19.0
รวม	116	100.0
แบบดูงานนอกสถานที่		
ไม่เคย	109	94.0
เคย	7	6.0
รวม	116	100.0

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 116 ชุด จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

แบบการประชุมอภิปรายผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และไม่เคยมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7

แบบการศึกษาจากกรณีตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และไม่เคยมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8

แบบสาธิตการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และไม่เคยมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5

แบบพร้อมกับการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และไม่เคยมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3

แบบระดมความคิดผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และไม่เคยมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0

แบบดูงานนอกสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และไม่เคยมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรศึกษา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังท่าน การสื่อสารหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชา การสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารไปยังบุคลากรนอกหน่วยงาน โดยการแจกแจงความถี่ของข้อมูลและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของการการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

การสื่อสารภายในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังท่าน		
แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา	70	60.3
จดหมาย หรือบันทึก (Memo)	9	7.8
E-mail	37	31.9
รวม	116	100.0
การสื่อสารหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชา		
แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา	53	45.7
จดหมาย หรือบันทึก (Memo)	11	9.5
E-mail	52	44.8
รวม	116	100.0
การสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงาน		
แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา	56	48.3
จดหมาย หรือบันทึก (Memo)	12	10.3
E-mail	48	41.4
รวม	116	100.0
การสื่อสารไปยังบุคลากรนอกหน่วยงาน		
แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา	42	36.2
จดหมาย หรือบันทึก (Memo)	31	26.7
E-mail	43	37.1
รวม	116	100.0

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 116 ชุด จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ผู้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังท่านของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

การสื่อสารหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

การสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

การสื่อสารไปยังบุคลากรนอกหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจต่อดัชนีชี้วัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง

ความรู้เกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
18. การจัดทำ KPIs ต้องให้สอดคล้องกับหน้าที่หลัก กลยุทธ์และแผนงานขององค์กรและหน่วยงานโดยประมวลมาจากนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร	109	94.0	7	6.0
19. การจัดทำ KPIs ต้องสามารถสื่อสะท้อนถึงจุดสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน	102	87.9	14	12.1
20. หน่วยงานหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ KPIs ได้แก่ ผู้บริหาร และส่วนพัฒนาธุรกิจเท่านั้น	17	14.7	99	85.3
21. KPIs ต้องสามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเงินได้	54	46.6	62	53.4
22. KPIs เน้นการวัดผลการดำเนินงานในระยะสั้น	29	25.0	87	75.0
23. ในปัจจุบัน KPIs มีใช้เฉพาะหน่วยงานหลักเท่านั้น สำหรับหน่วยงานสนับสนุนยังไม่มี	73	62.9	43	37.1
24. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของ KPIs คือ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ สนับสนุนให้มีการนำไปใช้จริง และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา	112	96.6	4	3.4
25. ดัชนีวัดผลงานมีไว้เพื่อติดตามและบ่งชี้ว่าผลการดำเนินงานจริงบรรลุเป้าหมายกลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่	104	89.7	12	10.3
26. KPIs ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น	14	12.1	102	87.9
27. การจัดทำ KPIs เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	81	69.8	35	30.2
รวม	69.5	59.91	46.5	40.09

ตาราง 13 แสดงผลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานดังนี้

1. การจัดทำ KPIs ต้องให้สอดคล้องกับหน้าที่หลัก กลยุทธ์และแผนงานขององค์กรและหน่วยงานโดยประมวลมาจากนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร มีผู้ตอบถูกจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6

2. การจัดทำ KPIs ต้องสามารถสื่อสะท้อนถึงจุดสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน มีผู้ตอบถูกจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

3. หน่วยงานหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ KPIs ได้แก่ ผู้บริหาร และส่วนพัฒนาธุรกิจเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3

4. KPIs ต้องสามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเงินได้ มีผู้ตอบถูกจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4

5. KPIs เน้นการวัดผลการดำเนินงานในระยะสั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75

6. ในปัจจุบัน KPIs มีใช้เฉพาะหน่วยงานหลักเท่านั้น สำหรับหน่วยงานสนับสนุนยังไม่มี มีผู้ตอบถูกจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1

7. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของ KPIs คือ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ สนับสนุนให้มีการนำไปใช้จริง และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา มีผู้ตอบถูกจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

8. ดัชนีวัดผลงานมีไว้เพื่อติดตามและบ่งชี้ว่าผลการดำเนินงานจริงบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ มีผู้ตอบถูกจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

9. KPIs ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9

10. การจัดทำ KPIs เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผู้ตอบถูกจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

ตอนที่ 5 ข้อมูลทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 14 แสดงระดับทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์ของ KPIs	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
<u>ด้านกระบวนการภายใน</u>								
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	28	73	13	1	1	4.09	.680	ดี
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	9	28	56	18	5	3.16	.929	ดี
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	31	51	30	4	0	3.94	.816	ดี
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	26	59	24	7	0	3.90	.817	ดี
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	20	65	27	4	0	3.87	.729	ดี
รวมด้านกระบวนการภายใน	22.8	55.2	30	6.8	1.2	3.79	.794	ดี
<u>ด้านลูกค้า</u>								
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	12	56	41	6	1	3.62	.776	ดี
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	9	35	59	13	0	3.34	.781	ปานกลาง
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	11	29	55	21	0	3.26	.866	ปานกลาง
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	15	53	35	12	1	3.59	.875	ดี
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	18	66	25	6	0	3.83	.749	ดี
รวมด้านลูกค้า	13	48	43	12	.4	3.53	.809	ดี

ตาราง 14 (ต่อ)

ประโยชน์ของ KPIs	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเงิน								
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	30	44	36	6	0	3.84	.871	ดี
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	32	42	38	4	0	3.88	.856	ดี
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	25	45	41	5	0	3.78	.835	ดี
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	28	51	33	4	0	3.89	.810	ดี
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	27	53	32	4	0	3.89	.800	ดี
รวมด้านการเงิน	28.4	47	36	4.6	0	3.86	.834	ดี
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา								
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	20	72	24	0	0	3.97	.618	ดี
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	7	18	58	28	5	2.95	.903	ปานกลาง
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	17	60	29	10	0	3.72	.819	ดี
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	12	19	40	35	10	2.90	1.11	ปานกลาง
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	19	49	38	7	3	3.64	.917	ดี
รวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา	15	44	37.8	16	3.6	3.44	.873	ดี
ทัศนคติโดยรวม	19.8	48.4	36.7	9.75	1.3	3.65	.828	ดี

จากตาราง 14 แสดงระดับทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 ซึ่งสามารถจำแนกทัศนคติรายด้านตามลำดับ ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการภายใน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายในพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ด้านลูกค้า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ด้านการเงิน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านการเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

และสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

2. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

3. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

4. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9

5. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

6. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

7. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติปานกลางต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

8. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

9. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

10. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

11. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

12. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

13. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

14. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

15. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

16. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

17. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติปานกลางต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95

18. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

19. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติปานกลางต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9

20. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติดีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงาน	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก	$\bar{x}$	S.D.
48. ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้	21	64	25	6	0	3.86	.768
49. ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ท่านปฏิบัติ	20	71	19	6	0	3.91	.734
50. บริษัท ฯ สนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม	12	35	38	27	4	3.21	1.03
51. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา	17	67	27	5	0	3.83	.726
52. ท่านได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร	20	50	42	3	1	3.73	.806
รวมความพึงพอใจในการทำงาน	18	57	30.2	9.1	1	3.71	.813

จากตาราง 15 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานรายข้อ ตามลำดับดังนี้

1. ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

2. ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ท่านปฏิบัติ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

3. บริษัท ฯ สนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

4. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)

ตาราง 16 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน(KPIs)

ปัญหาสำคัญที่สุดที่พบในการใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความเข้าใจต่อ KPIs ไม่เพียงพอ	70	60.3
2. KPIs บางตัว ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณค่าดัชนี	9	7.8
3. เป้า (Target) ของ KPIs ไม่เหมาะสม	12	10.3
4. KPIs บางตัว มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ยากในการวัดผลการปฏิบัติงาน	21	18.1
5. ข้อมูลและผลของ KPIs ล่าช้าไม่ทันกาล	4	3.5
รวม	116	100

จากตาราง 16 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงานจำนวน 116 คน ดังนี้ พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความเข้าใจต่อ KPIs ไม่เพียงพอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มากที่สุด รองลงมาคือ KPIs บางตัวมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ยากในการวัดผลการปฏิบัติงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 เป้า (Target) ของ KPIs ไม่เหมาะสมจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 KPIs บางตัว ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณค่าดัชนี จำนวน 9 คน คิดเป็น

ร้อยละ 7.8 และข้อมูลและผลของ KPIs ล่าช้าไม่ทันกาล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	ชาย	3.68	.535	1.136	114	.258
	หญิง	3.55	.424			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .258 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามเพศ รายด้านและรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	เพศ	t-test for Equality of Means $\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านกระบวนการภายใน</u>						
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	ชาย	4.09	.706	.023	114	.982
	หญิง	4.08	.584			
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	ชาย	3.17	.968	.424	114	.672
	หญิง	3.08	.776			
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	ชาย	3.97	.845	.715	114	.476
	หญิง	3.83	.702			
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	ชาย	3.93	.836	.987	114	.326
	หญิง	3.75	.737			
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	ชาย	3.88	.739	.281	114	.779
	หญิง	3.83	.702			
รวมด้านกระบวนการภายใน	ชาย	3.81	.594	.709	114	.480
	หญิง	3.72	.441			
<u>ด้านลูกค้า</u>						
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	ชาย	3.60	.785	-.619	114	.537
	หญิง	3.71	.751			
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	ชาย	3.33	.831	-.504	114	.615
	หญิง	3.42	.654			
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	ชาย	3.23	.915	-.738	114	.462
	หญิง	3.38	.647			
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	ชาย	3.64	.897	1.122	114	.264
	หญิง	3.42	.776			
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	ชาย	3.84	.760	.263	114	.793
	หญิง	3.79	.721			
รวมด้านลูกค้า	ชาย	3.53	.654	-.107	114	.915
	หญิง	3.54	.564			

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	เพศ	t-test for Equality of Means $\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านการเงิน</u>						
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	ชาย	3.87	.904	.597	114	.551
	หญิง	3.75	.737			
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	ชาย	3.92	.880	1.099	114	.274
	หญิง	3.71	.751			
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	ชาย	3.82	.851	.994	114	.322
	หญิง	3.63	.770			
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	ชาย	3.95	.830	1.510	114	.134
	หญิง	3.67	.702			
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	ชาย	3.93	.796	1.238	114	.218
	หญิง	3.71	.806			
รวมด้านการเงิน	ชาย	3.90	.699	1.278	114	.210
	หญิง	3.69	.705			
<u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>						
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	ชาย	4.01	.602	1.558	114	.122
	หญิง	3.79	.658			
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	ชาย	2.99	.932	.954	114	.342
	หญิง	2.79	.779			
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ชาย	3.78	.810	1.514	114	.133
	หญิง	3.50	.834			
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	ชาย	2.98	1.109	1.567	114	.120
	หญิง	2.58	1.060			
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	ชาย	3.67	.962	.826	114	.411
	หญิง	3.50	.722			
รวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ชาย	3.49	.644	1.789	114	.076
	หญิง	3.23	.506			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดหรือข้อใด ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.066	.724	1.009	.453
	ภายในกลุ่ม	112	77.837	.695		
	รวม	115	79.903			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .453 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามอายุ รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.783	.594	.982	.434
	ภายในกลุ่ม	112	71.565	.639		
	รวม	115	73.348			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.889	.630	.940	.448
	ภายในกลุ่ม	112	73.765	.657		
	รวม	115	75.653			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.043	.681	.967	.521
	ภายในกลุ่ม	112	78.112	.697		
	รวม	115	80.155			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.548	.099	1.147	.408
	ภายในกลุ่ม	112	87.907	.785		
	รวม	115	90.455			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.372	.843	1.242	.429
	ภายในกลุ่ม	111	76.531	.689		
	รวม	115	79.903			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .429 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.21	.552	.960	.499
	ภายในกลุ่ม	111	71.138	.641		
	รวม	115	73.348			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.523	.631	.946	.460
	ภายในกลุ่ม	111	73.130	.659		
	รวม	115	75.653			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.086	1.271	1.863	.374
	ภายในกลุ่ม	111	75.069	.676		
	รวม	115	80.155			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4	3.668	.917	1.199	.385
	ภายในกลุ่ม	111	86.787	.782		
	รวม	115	90.455			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	1	3.569	.892	1.220	.394
	ภายในกลุ่ม	111	76.334	.688		
	รวม	115	79.903			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .394 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1	2.115	.529	.834	.567
	ภายในกลุ่ม	111	71.233	.642		
	รวม	115	73.348			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1	2.608	.652	.954	.484
	ภายในกลุ่ม	111	73.045	.658		
	รวม	115	75.6534			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	1	4.193	1.048	1.567	.241
	ภายในกลุ่ม	111	75.962	.684		
	รวม	115	80.155			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	1	5.359	1.339	1.525	.286
	ภายในกลุ่ม	111	85.097	.767		
	รวม	115	90.455			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.297	.824	1.289	.378
	ภายในกลุ่ม	104	71.317	.686		
	รวม	108	76.614			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .378 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.264	.816	1.311	.326
	ภายในกลุ่ม	104	66.134	.636		
	รวม	108	69.398			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.530	.632	.999	.474
	ภายในกลุ่ม	104	67.858	.652		
	รวม	108	70.388			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.087	1.272	1.911	.135
	ภายในกลุ่ม	104	70.128	.6747		
	รวม	108	75.215			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.305	.576	.934	.580
	ภายในกลุ่ม	104	81.148	.780		
	รวม	108	83.453			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.400	.502	.641	.646
	ภายในกลุ่ม	112	78.502	.695		
	รวม	115	79.902			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .646 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.015	.484	.479	.707
	ภายในกลุ่ม	112	72.336	.645		
	รวม	115	73.348			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	.615	.205	.296	.829
	ภายในกลุ่ม	112	75.038	.670		
	รวม	115	75.654			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.930	644	.892	.539
	ภายในกลุ่ม	112	78.224	.677		
	รวม	115	80.154			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.042	.675	.897	.510
	ภายในกลุ่ม	112	88.413	.789		
	รวม	115	90.455			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.127	1.032	1.634	.309
	ภายในกลุ่ม	112	56.652	.674		
	รวม	115	60.779			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับงานกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามระดับงาน รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.188	1.047	1.689	.269
	ภายในกลุ่ม	112	53.331	.635		
	รวม	115	57.519			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	3.996	999	1.513	.341
	ภายในกลุ่ม	112	54.143	.645		
	รวม	115	58.139			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.314	1.328	2.023	.125
	ภายในกลุ่ม	112	55.402	.660		
	รวม	115	60.716			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	4	3.008	.752	1.312	.501
	ภายในกลุ่ม	84	63.734	.759		
	รวม	88	66.742			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับงานของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการฝึกอบรม

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	ไม่เคย	3.61	.671	-.500	114	.120
	เคย	3.72	.546			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .120 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการฝึกอบรม รายด้านและรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านกระบวนการภายใน</u>						
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	ไม่เคย	4.06	.648	-.620	114	.537
	เคย	4.14	.734			
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	ไม่เคย	3.14	.909	-.241	114	.810
	เคย	3.18	.971			
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	ไม่เคย	3.93	.861	-.153	114	.873
	เคย	3.95	.746			
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	ไม่เคย	3.86	.844	-.596	114	.552
	เคย	3.98	.7761			
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	ไม่เคย	3.60	.760	-2.047*	114	.043
	เคย	4.05	.645			
รวมด้านกระบวนการภายใน	ไม่เคย	3.75	.622	-.967	114	.336
	เคย	3.85	.455			
<u>ด้านลูกค้า</u>						
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	ไม่เคย	3.54	.786	-1.408	114	.612
	เคย	3.75	.751			
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	ไม่เคย	3.35	.772	.0421	114	.967
	เคย	3.34	.805			
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	ไม่เคย	3.25	.931	-.137	114	.892
	เคย	3.27	.758			
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	ไม่เคย	3.57	.885	-.398	114	.691
	เคย	3.64	.865			
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	ไม่เคย	3.78	.826	-.915	114	.362
	เคย	3.91	.603			
รวมด้านลูกค้า	ไม่เคย	3.49	.672	-.695	114	.488
	เคย	3.58	.570			

ตาราง 32 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านการเงิน</u>						
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	ไม่เคย	3.75	.818	-1.509	114	.134
	เคย	4.00	.940			
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	ไม่เคย	3.76	.831	-1.878	114	.063
	เคย	4.07	.873			
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	ไม่เคย	3.68	.819	-1.583	114	.116
	เคย	3.93	.846			
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	ไม่เคย	3.72	.809	-2.907**	114	.004
	เคย	4.16	.745			
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	ไม่เคย	3.75	.818	-2.426*	114	.017
	เคย	4.11	.772			
รวมด้านการเงิน	ไม่เคย	3.73	.679	-2.440	114	.016
	เคย	4.05	.701			
<u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>						
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	ไม่เคย	3.85	.643	-2.711**	114	.008
	เคย	4.16	.526			
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	ไม่เคย	3.10	.875	2.316	114	.022
	เคย	2.70	.904			
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ไม่เคย	3.68	.869	-.732	114	.466
	เคย	3.80	.734			
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	ไม่เคย	3.04	1.156	1.825	114	.071
	เคย	2.66	.987			
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	ไม่เคย	3.67	.993	.430	114	.668
	เคย	3.59	.787			
รวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ไม่เคย	3.47	.709	.709	114	.480
	เคย	3.38	.456			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า

รายด้าน พบว่า ด้านการเงิน มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน ด้านการเงินแตกต่างกัน ส่วนด้าน

กระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า มีค่า Probability (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน

รายข้อ เมื่อเปรียบเทียบผู้ตอบแบบสอบที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน พบว่า ด้านกระบวนการภายใน ข้อ 32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น ด้านการเงิน ข้อ 41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์ ข้อ 42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ข้อ 43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์ ข้อ 44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนี้

ด้านกระบวนการภายใน ข้อ 32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .043

ด้านการเงิน ข้อ 41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .004

ข้อ 42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .017

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ข้อ 43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .008

ข้อ 44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .022

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการสื่อสารภายในองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F–Prob.
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.366	683	.941	.487
	ภายในกลุ่ม	113	78.537	.695		
	รวม	115	79.903			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .487 ซึ่งมากกว่า .05 ซึ่งเป็นทดสอบความแตกต่างระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานนั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามการสื่อสารภายในองค์กร รายด้าน

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.225	.612	947	.494
	ภายในกลุ่ม	113	72.124	.638		
	รวม	115	73.348			
2. ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	.852	.426	.632	.585
	ภายในกลุ่ม	113	74.801	.662		
	รวม	115	75.653			
3. ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	.960	.479	676	.542
	ภายในกลุ่ม	113	79.196	.701		
	รวม	115	80.156			
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.428	1.214	1.511	.324
	ภายในกลุ่ม	113	88.027	.779		
	รวม	115	90.455			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน	น้อย	3.62	.705	-.423	114	.621
	มาก	3.67	.597			

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Probability (p) เท่ากับ .621 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้านและรายข้อ

ทัศนคติที่มีต่อ ดัชนีชี้วัดผลงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านกระบวนการภายใน</u>						
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	น้อย	4.06	.89	-.325	114	.746
	มาก	4.10	.57			
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	น้อย	3.28	1.003	.953	114	.342
	มาก	3.10	.89			
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	น้อย	3.75	.84	-1.693	114	.093
	มาก	4.03	.79			
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	น้อย	3.89	.980	-.067	114	.946
	มาก	3.90	.745			
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	น้อย	3.81	.82	-.644	114	.521
	มาก	3.90	.87			
รวมด้านกระบวนการภายใน	น้อย	3.76	72	-.435	114	.665
	มาก	3.81	.49			
<u>ด้านลูกค้า</u>						
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	น้อย	3.50	.77	-1.124	114	.263
	มาก	3.68	.78			
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	น้อย	3.33	.79	-.105	114	.917
	มาก	3.35	.78			
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	น้อย	3.28	.88	.158	114	.875
	มาก	3.25	.86			
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	น้อย	3.58	.97	-.095	114	.925
	มาก	3.60	.84			
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	น้อย	3.69	.82	-1.288	114	.200
	มาก	3.89	.71			
รวมด้านลูกค้า	น้อย	3.48	.65	-.585	114	.559
	มาก	3.55	.63			

ตาราง 36 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน		t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
<u>ด้านการเงิน</u>						
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	น้อย	3.92	.91	.594	114	.553
	มาก	3.81	.86			
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	น้อย	3.89	.95	.080	114	.936
	มาก	3.88	.82			
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	น้อย	3.89	.85	.965	114	.338
	มาก	3.73	.83			
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	น้อย	3.81	.920	-.733	114	.465
	มาก	3.93	.765			
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	น้อย	3.86	.83	-.241	114	.810
	มาก	3.90	.79			
รวมด้านการเงิน	น้อย	3.87	.75	.175	114	.862
	มาก	3.84	.69			
<u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>						
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	น้อย	3.94	.72	-.246	114	.806
	มาก	3.98	.58			
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	น้อย	2.92	.97	-.252	114	.802
	มาก	2.96	.88			
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	น้อย	3.61	.90	-.997	114	.321
	มาก	3.78	.78			
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	น้อย	2.81	1.09	-.598	114	.552
	มาก	2.94	1.12			
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	น้อย	3.53	1.03	-.867	114	.388
	มาก	3.69	.87			
รวมด้านการเรียนรู้และพัฒนา	น้อย	3.36	.71	-.848	114	.398
	มาก	3.47	.58			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานของผู้ตอบแบบสอบถามกับทัศนคติที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้านและรายข้อ โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าไม่มีทัศนคติด้านใดหรือข้อใด ที่มีค่า Probability (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

H_1 : ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานรายด้าน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านกระบวนการภายใน	.461**	.000
ด้านลูกค้า	.449**	.000
ด้านการเงิน	.325**	.000
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	.525**	.000
รวม	.444**	.000

N = 116

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานรายด้าน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .461 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

ด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .449 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศ

ทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .325 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .525 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานรายข้อ

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
<u>ด้านกระบวนการภายใน</u>		
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร	.432**	.000
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว	.116	.216
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข	.315**	.001
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	.430**	.000
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น	.400**	.000
<u>ด้านลูกค้า</u>		
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	.367**	.000
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น	.350**	.000
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้	.291**	.002
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท	379**	.000
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน	.377**	.000
<u>ด้านการเงิน</u>		
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง	.269**	.003
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น	.326**	.000
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น	.325**	.000
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์	.225*	.015
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน	.193*	.038

ตาราง 38 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
<u>ด้านการเรียนรู้และพัฒนา</u>		
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์	.441**	.000
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง	.341**	.001
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	.332**	.000
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น	.409**	.000
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น	.389**	.000

N = 116

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยสามารถจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .432 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

2. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .116 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมากซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

3. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .315 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

4. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .325 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้

ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

5. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .430 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

6. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .400 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

7. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .367 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

8. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .350 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

9. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .291 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

10. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .379 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

11. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .377 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

12. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .269 โดยมีความสัมพันธ์ระดับ

ค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

13. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .326 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

14. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .225 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

15. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .193 โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมากซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

16. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .441 โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

17. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .341 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

18. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .332 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

19. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .409 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

20. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .389 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติมีทัศนคติที่ดีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีมากขึ้นด้วย

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยวิธีการดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) ด้านประโยชน์ของดัชนีชี้วัดผลงาน

2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

3. เพื่อศึกษาถึงความของการฝึกอบรมที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

4. เพื่อศึกษาถึงการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

5. เพื่อศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

6. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

7. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการประเมินผลการทำงานโดยวิธีดัชนีชี้วัดผลงานซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและปรับปรุงให้ดีขึ้น

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของผู้พนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยวิธีการดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารภายในองค์การให้เหมาะสม

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นส่วนประกอบในการวางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานในบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการบริหารงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator) โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาดันคว้า ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาดันดว้าครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด (สำนักงานใหญ่และสาขา 33 สาขา) ที่เป็นพนักงานที่ใช้ดัชนีชี้วัดผลงานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 164 คน ข้อมูล ณ.วันที่ 25 พฤศจิกายน 2546

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาดันดว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ใช้ดัชนีชี้วัดผลงานที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครและสาขา จำนวน 164 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการแทนค่าสูตร(บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 186) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความผิดพลาดในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 116 คน และเผื่อความผิดพลาดอีก 10% รวมเป็น 128 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของพนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครและสาขาในแต่ละหน่วยงาน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

2. การฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

3. การสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

4. ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 116 คน โดยวิธีการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและได้รับตอบแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 116 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างขอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ รวมจำนวน 7 ข้อ คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. ระดับการศึกษาเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. หน่วยงานที่สังกัดเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)
6. ระดับงานในปัจจุบันเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal scale)
7. ระดับรายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงานแบบคำถามข้อ 8 – 13 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 3. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน แบบคำถามข้อ 14 – 17 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 4. แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน แบบคำถามข้อ 18 – 27 จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 5. แบบสอบถามวัดทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ฯ ในด้านประโยชน์ของดัชนีชี้วัด สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale

ในการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุมัติเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลักศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน เพื่อขอเข้าทำการเก็บข้อมูล

2. นำหนังสือขออนุมัติเก็บรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลักศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน พร้อมอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการออกแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2547 ถึง มีนาคม 2547

โดยการเก็บรวมรวมแบบสอบถามได้ 116 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มประชากร ซึ่งแบบสอบถามที่ได้เก็บรวมรวมมาเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการตรวจดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วจึงนำข้อมูลไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบวัดทัศนคติที่ได้รวบรวมจำนวน 424 ขุดมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์

2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริโภคโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ เปรียบเทียบตามช่วงความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุนนาค 2537 : 29) ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีทัศนคติในระดับเห็นด้วย
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีทัศนคติในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีทัศนคติในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีทัศนคติในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับความพึงพอใจในการโดยการใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 และเพศหญิง มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่อายุ 25 – 34 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 พนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และพนักงานที่มีอายุ 15 – 24 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 รองลงมา คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น/ต่ำกว่า มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

หน่วยงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่ประจำฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราย มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ พนักงานที่ประจำฝ่ายขนส่งและจัดส่ง มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 พนักงานที่ประจำฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 พนักงานที่ประจำฝ่ายขายและการตลาดมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และพนักงานที่ประจำฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 28,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 28,001 – 41,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 41,001 – 54,000 บาท มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 67,001 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 54,001 – 67,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุงาน 2 – 5 ปี มี

จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ระดับงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีระดับงาน 1 – 3 มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ คือ พนักงานที่มีระดับงาน 4 – 6 มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 พนักงานที่มีระดับงาน 7 – 10 มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และพนักงานที่มีระดับงาน 11 – 14 มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง

แบบการประชุมอภิปราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และไม่เคยมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7

แบบการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และไม่เคยมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8

แบบสาธิตการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และไม่เคยมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5

แบบพร้อมกับการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และไม่เคยมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3

แบบระดมความคิด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19 และไม่เคยมีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0

แบบดูงานนอกสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้ารับการฝึกอบรมมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และไม่เคยมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังท่านของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

การสื่อสารหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

การสื่อสารไปยังเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

การสื่อสารไปยังบุคลากรนอกหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ การแจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา คือ E-mail มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และจดหมายหรือบันทึก มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจต่อดัชนีชี้วัดผลงานของกลุ่มตัวอย่าง

1. การจัดทำ KPIs ต้องให้สอดคล้องกับหน้าที่หลัก กลยุทธ์และแผนงานขององค์กรและหน่วยงานโดยประมวลมาจากนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร มีผู้ตอบถูกจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 94 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6

2. การจัดทำ KPIs ต้องสามารถสื่อสะท้อนถึงจุดสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน มีผู้ตอบถูกจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

3. หน่วยงานหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ KPIs ได้แก่ ผู้บริหาร และส่วนพัฒนาธุรกิจเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3

4. KPIs ต้องสามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเงินได้ มีผู้ตอบถูกจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4

5. KPIs เน้นการวัดผลการดำเนินงานในระยะสั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75

6. ในปัจจุบัน KPIs มีใช้เฉพาะหน่วยงานหลักเท่านั้น สำหรับหน่วยงานสนับสนุนยังไม่มี มีผู้ตอบถูกจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ37.1

7. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของ KPIs คือ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ สนับสนุนให้มีการนำไปใช้จริง และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา มีผู้ตอบถูกจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

8. ดัชนีวัดผลงานมีไว้เพื่อติดตามและบ่งชี้ว่าผลการดำเนินงานจริงบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ มีผู้ตอบถูกจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

9. KPIs ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9

10. การจัดทำ KPIs เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีผู้ตอบถูกจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงาน

แสดงระดับทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็นตามลำดับ ได้ดังนี้

ด้านกระบวนการภายใน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านกระบวนการภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ด้านลูกค้า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ด้านการเงิน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านการเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน

พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71

การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน

แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงานจำนวน 116 คน ดังนี้ พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความเข้าใจต่อ KPIs ไม่เพียงพอ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 มากที่สุด รองลงมาคือ KPIs บางตัวมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ยากในการวัดผลการปฏิบัติงานจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 เป้า (Target) ของ KPIs ไม่เหมาะสมจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 KPIs บางตัว ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณค่าดัชนี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และข้อมูลและผลของ KPIs ล่าช้าไม่ทันกาล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบ

ถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านระดับงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันมีทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติในทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ทัศนคติผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน รายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน กรณีศึกษา แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

จากสมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีการนำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยดัชนีชี้วัดผลงานมาใช้ทั่วทั้งองค์กร ดังนี้เพศที่แตกต่างกันจึงไม่มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลักขณา (2542) ที่ว่าอายุไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายใน : ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทเลคอมต่อการตรวจสอบภายใน และการศึกษาของสุธี (2540) ที่ว่า อายุไม่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 : ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด

จากสมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมากจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานตั้งแต่ตอนต้น ทั้งในการพัฒนาเองหรือการให้ข้อมูลกับคณะผู้พัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุชญา (2543) ที่ว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความคิดเห็นต่อดัชนีวัดผลการดำเนินงาน ของผู้บริหารหน่วยงานการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย

จากสมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่หน่วยงานแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัดมีการนำดัชนีชี้วัดผลงานมาใช้กับทั้งหน่วยงานหลัก เช่น ฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราย ฝ่ายขนส่งและจัดส่งฝ่ายขายและการตลาด และหน่วยงานสนับสนุน เช่น ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่าย

พัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานผู้ใช้ที่มีลักษณะงานต่างกัน ได้ทราบถึงประโยชน์ของดัชนีชี้วัดผลงาน จึงทำให้ทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ส่งมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 18 คน ที่เป็นผู้บริหารระดับ 7 ขึ้นไปที่มีผลกระทบต่อการประเมินการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงิน แต่บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ได้นำวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ทั้งองค์กรไม่ใช่เฉพาะกลุ่ม

จากสมมติฐานข้อที่ 1.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลสืบเนื่องมากจาก บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในปี 2546 เป็นปีแรก ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานจึงไม่ส่งผลต่อดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1.7 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานพิจารณาโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะอยู่ในระดับ 1-3 ซึ่งเป็นระดับผู้จัดการฝึกหัดและระดับผู้จัดการหน่วยงานทั้งสิ้น และอาจเนื่องมากจากผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ใช้ในระดับงานต่าง ๆ ได้มีส่วนรวมในการพัฒนาหรือกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานอื่น ๆ ตั้งแต่ต้น ทั้งในการพัฒนาเองหรือการให้ข้อมูลกับคณะทำงานผู้พัฒนาดัชนีชี้วัดผลงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่ามีเพียงด้านเดียวเท่านั้น คือ ด้านการเงิน ที่พบว่าการฝึกอบรมที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นผลสืบเนื่องมากจาก บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานในปี 2546 เป็นปีแรก และเน้นหนักไปที่ด้านการเงินเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากทางด้านการเงินเห็นอย่างรวดเร็วและสามารถประเมินได้ผลการปฏิบัติงานได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมหวัง คุรุรัตนะ (2539) ที่ว่าการฝึกอบรมนั้นต้องมุ่งเพื่อการเสริมสร้างบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของเขาอย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากลักษณะงานแต่ละอย่าง มีความต้องการการฝึกอบรมที่มีรูปแบบที่แตกต่างกัน เทคนิคการ

การฝึกอบรมแต่ละแบบก็ให้ประสิทธิภาพในการอบรมที่แตกต่างกันไป ดังนั้นการใช้ระบบการฝึกอบรมภายในองค์กรเป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องเลือกรูปแบบเทคนิคที่เหมาะสมกับลักษณะงาน วัตถุประสงค์การใช้งาน เพื่อให้สัมฤทธิ์ในการจัดอบรม ดังนั้นฝ่ายบริหารต้องแสดงนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้การฝึกอบรมแก่พนักงาน เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมและได้ใช้ความรู้ที่เพิ่มพูนมานั้นให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การขึ้นจริง ฝ่ายบริหารก็ควรมีการพิจารณาถึงความดีและความตั้งใจจริงของพนักงานด้วยเพื่อเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์การได้ให้ความสำคัญและความสัมฤทธิ์ผลที่แท้จริงของการจัดการฝึกอบรม และหน่วยที่รับผิดชอบในการจัดการฝึกอบรมในองค์การเองก็จะต้องพิจารณาและคัดเลือกรูปแบบ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อลักษณะงาน และความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละระดับอย่างจริงจัง เพื่อให้ผลของการฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง เพราะหากไม่พิจารณาคัดเลือกให้เหมาะสม อาจทำให้การฝึกอบรมไม่สามารถบรรลุผลหรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้อาจทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และพนักงานอาจเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม ทำให้ไม่เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาในการทำงานของพนักงาน วิทยากรในองค์การ งบประมาณและโอกาสทางการเรียนรู้ของพนักงานอีกด้วย

จากสมมติฐานข้อที่ 3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสารภายในองค์ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้น่าจะเป็นผลมาจากการสื่อสารภายใน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนช่องทางน้อย จากผลการวิจัยพบว่าช่องทางการสื่อสารที่องค์กรใช้มากที่สุดในแต่ละวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมีเพียง 3 ช่องทางเท่านั้น คือ การแจ้งตามลำดับชั้นมากที่สุด รองลงมา คือ E-mail และจดหมาย หรือบันทึก ทำให้ไม่เกิดผลลัพธ์กับระดับทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน อีกทั้งองค์การมีไซด์งานอยู่ทั่วประเทศไทย ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความล่าช้าและไม่ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้พนักงานไม่ได้ให้ความสำคัญข่าวสารที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ กิ๊บสัน และ ฮอดเก็จส์ (1991 : 12) ที่ว่า การสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร และความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของกริช สืบสนธิ์ (2537 : 64) ที่ว่า การสื่อสารในองค์การ คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาร เรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจในเรื่องการสื่อ

สารภายในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุน ปรับปรุงและพัฒนา การใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่าในปัจจุบัน

จากสมมติฐานข้อที่ 4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานที่ สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวดัชนีชี้วัดผลงานมากอาจมีความคิดเห็นต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านบวกหรือด้านลบ และเช่นเดียวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวดัชนีชี้วัดผลงานน้อยอาจมีความคิดเห็นต่อดัชนีชี้วัดผลงานด้านบวกหรือด้านลบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ โจนาธาน และคณะ (ปภาวดี ดุลยจินดา. 2538:503; อ้างอิงจาก Jonathan,et al. n.d) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่า คือ ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึกและองค์ประกอบด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรม หรือการกระทำ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของประภาเพ็ญ (2526 : 3) ที่ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่มักจะมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

จากสมมติฐานข้อที่ 5. ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อดัชนีชี้วัดผลงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพิจารณาโดยรวม และรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถรวบรวมแนวคิดจากข้อมูลวิจัย มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาในหัวข้อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน พบว่า พนักงานของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้และความเข้าใจเรื่องดัชนีชี้วัดผลงานยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้การนำระบบดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานไปใช้ในทางปฏิบัติยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควรนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ควรส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในทุกระดับ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจดัชนีชี้วัดผลงานการดำเนินงานของ บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด อย่างดี เพื่อให้พนักงานตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินที่ดี ตลอดจนสามารถติดตามผลการดำเนินงานและนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

2. จากการศึกษาในหัวข้อการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า พนักงานของ บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารน้อย ดังนั้นควรมีการการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้พนักงานและผู้บริหารทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อป้องกันความสับสนในแนวทางการบริหารงานขององค์กร และควรมีการพัฒนาให้ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานมีความเที่ยงตรงและทันต่อเวลา เพื่อนำไปสู่การควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบดัชนีชี้วัดผลงานให้มีประสิทธิภาพ และระบบการให้ผลตอบแทนต่าง ๆ ได้ในอนาคต

3. จากการศึกษาในหัวข้อการฝึกอบรม พบว่า พนักงานของ บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงานน้อย จึงส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นบริษัท ฯ ควรจัดให้มีการอบรมในหัวข้อเรื่องดังกล่าว เพื่อเพิ่มความเข้าใจและขีดความสามารถในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้วิจัยได้คัดเลือกที่จะใช้ตัวแปรด้านเครื่องมือและระบบเพียง 3 ตัวแปรในการประเมินความแตกต่างที่มีต่อผลทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาในตัวแปรด้านเครื่องมือและระบบอื่น ๆ ให้มากและหลากหลายกว่านี้ เพื่อให้ได้เครื่องมือและระบบที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน โดยตัวแปรที่ผู้วิจัยแนะนำให้ศึกษาเพิ่มเติมก็คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation) อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงของงาน ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว สภาพงาน และสถานะทางสังคม ซึ่งเป็นแนวคิดของ เฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยที่ได้จะช่วยในการค้นหาเครื่องมือหรือระบบงานที่จะนำมาใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ง่ายขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกกรณีศึกษาเป็นเพียงบริษัทเดียว คือ บริษัท แฮนสันดอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้ขนาดของตัวอย่างและขอบเขตการวิจัยยังไม่กว้างขวาง เพียงพอ ดังนั้นเห็นควรว่า ควรจะมีการวิจัยในแนวและขอบเขตที่กว้างขึ้น ให้ครอบคลุมองค์การ รูปแบบต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสากลและสามารถใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยว่าดัชนีชี้วัดผลงานการดำเนินงานตัวใดบ้างที่มีบทบาทสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานของบริษัทต่าง ๆ ในประเทศไทย ในแต่ละประเภทอุตสาหกรรม

4. เนื่องจากดัชนีวัดผลการดำเนินงานมีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน ดังนั้นการกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานควรจะพิจารณาให้ครอบคลุมตามกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยในแต่ละปีผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ควรจะรวมทบทวนดัชนีชี้วัดผลงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมตามภาวะการณ์ในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชั่น 7-10*. กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ. (2531). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์.

ชลิดา ศรมณี และพูนศรี สงวนชีพ. (2536). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ดนัย เทียนพุฒ. (2527). *กลยุทธ์การพัฒนาคน สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.

ทองฬู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ : ม.บ.พ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์.

ธีระพร อุวรรณโณ. (2535). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545).*ระเบียบวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2529). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* (เอกสารคำสอนวิชาวิจัย 521). กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พสุ เดชะรินทร์. (2546). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณี ชูทัย. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ถนอมพงษ์การพิมพ์.

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ. (2527). *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย*. เชียงใหม่ : โครงการตำรามนุษย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสยามศึกษา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2541).*วิธีการวิจัยสถิติเพื่อการวิจัย เล่ม 1*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2541).*ปทานุกรมการวิจัย*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : พีรพัฒนา.

ประเสริฐ แย้มกลิ่นฟุ้ง. (2509). *พฤติกรรมร่วมและชุมชน*. กรุงเทพฯ : สภาวิจัยแห่งชาติ.

Taro Yamane. (1970). *Statistics-An Introductory Analysis*. Tokyo : John Weatherhill, In.

แหล่งข้อมูลทาง Website

Key Performance Indicator.

http://www.processdriven.org/key_performance_indicator.html

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน (Key Performance Indicator) กรณีศึกษา : บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน (KPIs) ของบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการวัดผลงานให้ดีขึ้นซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและผู้บริหารบริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงาน

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านขอได้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้โดยครบถ้วนเพื่อให้การวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ
   - ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
   - ตอนที่ 2 แบบทดสอบข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน
   - ตอนที่ 3 แบบทดสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน
   - ตอนที่ 4 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน
   - ตอนที่ 5 แบบทดสอบวัดทัศนคติต่อดัชนีชี้วัดผลงานและความพึงพอใจในการทำงาน
   - ตอนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการประเมินผลงานโดยดัชนีวัดผลงาน
2. โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บหน้าข้อที่ต้องการตอบ
   หรือ เติมข้อมูลในช่องว่างที่เว้นให้ .....
3. โปรดตอบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์
4. โปรดเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว

คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับโดยจะใช้เพื่อประโยชน์ทางการวิจัยและนำเสนอผลโดยรวม จึงไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบวัดทัศนคติ

เรื่อง ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เป็นข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง ( )1

2. อายุ ( )2

( ) 15 - 24 ปี ( ) 25 - 34 ปี

( ) 35 - 44 ปี ( ) 45 - 54 ปี

( ) 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านหรือกำลังศึกษาในระดับใด ( )3

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาต้น / เทียบเท่า ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

( ) ปวส. / อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านทำงานในหน่วยงานภายใต้สังกัดใด ( )4

( ) ฝ่ายบัญชีและการเงิน

( ) ฝ่ายขายและการตลาด

( ) ฝ่ายปฏิบัติการคอนกรีตและหินทราย

( ) ฝ่ายขนส่งและจัดส่ง

( ) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและความปลอดภัย

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน ( )5

( ) 15,000 – 28,000 บาท ( ) 28,001 – 41,000 บาท

( ) 41,001 – 54,000 บาท ( ) 54,001 – 67,000 บาท

( ) 67,001 บาทขึ้นไป

6.ท่านได้ร่วมงานในบริษัท ฯ (นับรวมเวลาช่วงทดลองงานด้วย) เป็นเวลา ( )6

( ) น้อยกว่า 2 ปี ( ) 2 – 5 ปี

( ) 6 –10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปี

7. ระดับงานของท่านในปัจจุบันอยู่ในระดับใด ( )7

( ) ระดับ 1 – 3 ( ) ระดับ 4- 6

( ) ระดับ 7 – 10 ( ) ระดับ 11 – 14

( ) มากกว่าระดับ 14

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน

คำชี้แจง : *โปรดทำเครื่องหมาย* ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

8. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ KPIs แบบการประชุมอภิปราย ( )8

( ) ไม่เคย ( ) เคย

9. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ KPIs โดยวิธีการศึกษาจากกรณีตัวอย่าง (Case Study) ( )9

( ) ไม่เคย ( ) เคย

10. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ KPIs แบบสาธิตการทำงาน ( )10

( ) ไม่เคย ( ) เคย

11. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ KPIs ไปพร้อมกับการทำงาน (On The job Training) ( )11

( ) ไม่เคย ( ) เคย

12. ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ KPIs แบบระดมความคิด (Brain Storming) ( )12

( ) ไม่เคย ( ) เคย

13. ท่านเคยได้ไปทัศนาจรหรือดูงานนอกสถานที่เกี่ยวกับ KPIs (Team Building) ( )13

( ) ไม่เคย ( ) เคย

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวกับดัชนีวัดผลงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

14. ผู้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังท่านเกี่ยวกับ KPIs ด้วยวิธีใดมากที่สุด ( )14

( ) แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา

( ) จดหมาย หรือ บันทึก (MEMO)

( ) E-mail

( ) กระดานประกาศข่าว

15. ท่านสื่อสารหรือรายงานผลเกี่ยวกับ KPIs ให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วยวิธีใดมากที่สุด ( )15

( ) แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา

( ) จดหมาย หรือ บันทึก (MEMO)

( ) E-mail

( ) กระดานประกาศข่าว

16. ท่านสื่อสารหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเกี่ยวกับ KPIs ด้วยวิธีใดมากที่สุด ( )16

( ) แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา

( ) จดหมาย หรือ บันทึก (MEMO)

( ) E-mail

( ) กระดานประกาศข่าว

17. ท่านสื่อสารหรือประสานงานกับบุคลากรนอกหน่วยงานเกี่ยวกับ KPIs ด้วยวิธีใดมากที่สุด ( )17

( ) แจ้งตามลำดับขั้นบังคับบัญชา

( ) จดหมาย หรือ บันทึก (MEMO)

( ) E-mail

( ) กระดานประกาศข่าว

ตอนที่ 4 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)	ความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
18. การจัดทำ KPIs ต้องให้สอดคล้องกับหน้าที่หลัก กลยุทธ์และแผนงานขององค์กรและหน่วยงานโดยประมวลมาจากนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และข้อคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ขององค์กร		
19. การจัดทำ KPIs ต้องสามารถสื่อสะท้อนถึงจุดสำเร็จขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างชัดเจน		
20. หน่วยงานหรือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบ KPIs ได้แก่ ผู้บริหาร และส่วนพัฒนาธุรกิจเท่านั้น		
21. KPIs ต้องสามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเงินได้		
22. KPIs เน้นการวัดผลการดำเนินงานในระยะสั้น		
23. ในปัจจุบัน KPIs มีใช้เฉพาะหน่วยงานหลักเท่านั้น สำหรับหน่วยงานสนับสนุนยังไม่มี		
24. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของ KPIs คือ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ สนับสนุนให้มีการนำไปใช้จริง และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนา		
25. ดัชนีวัดผลงานมีไว้เพื่อติดตามและบ่งชี้ว่าผลการดำเนินงานจริงบรรลุเป้าหมายกลยุทธ์ที่กำหนดไว้หรือไม่		
26. KPIs ใช้สำหรับวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น		
27. การจัดทำ KPIs เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		

ตอนที่ 5 แบบวัดทัศนคติต่อKPIs และความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง : ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรเกี่ยวกับประโยชน์ของ KPIs ต่อไปนี้

ทั้งนี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ประโยชน์ของ KPIs	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านกระบวนการภายใน					
28. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานคำนึงถึงเป้าหมายรวมขององค์กร					
29. ทำให้ผู้บริหารสามารถให้รางวัลกับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จและลงโทษหน่วยงานที่ประสบความล้มเหลว					
30. เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไข					
31. ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว					
32. ทำให้ผู้บริหารสามารถประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น					
ด้านลูกค้า					
33. ความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า					
34. มีจำนวนลูกค้าใหม่ต่อเดือนเพิ่มขึ้น					
35. สามารถดึงลูกค้าจากคู่แข่งขันได้					
36. สามารถสร้างภาพลักษณ์ของตราผลิตภัณฑ์ของบริษัท					
37. มีคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ได้มาตรฐาน					
ด้านการเงิน					
38. ต้นทุนต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์ลดลง					
39. กำไรต่อหน่วยของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น					
40. อัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์สูงขึ้น					
41. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากสินทรัพย์					
42. การใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากเงินลงทุน					
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
43. มีการควบคุมอัตราการใช้วัตถุดิบเพื่อผลิตภัณฑ์					
44. เปอร์เซ็นต์การลาออกระดับหัวหน้างานขึ้นไปลดน้อยลง					
45. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน					
46. รายรับต่อเดือนของพนักงานสูงขึ้น					
47. มีการนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในบริษัท ฯ มาใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น					

คำชี้แจง : ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานต่อไปนี้หรือไม่

ทั้งนี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ความพึงพอใจในการทำงาน	พึงพอใจอย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจอย่างมาก (1)
48. ท่านสามารถทำงานได้ตรงตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้					
49. ท่านประสบความสำเร็จกับงานที่ท่านปฏิบัติ					
50. บริษัท ฯ สนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม					
51. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา					
52. ท่านได้รับการยอมรับนับถือในองค์กร					

ตอนที่ 6. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการประเมินผลงานโดยดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดเพียง 1 ช่อง และขอความกรุณาในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขหรือสิ่งที่ควรปรับปรุง

53. ปัญหาสำคัญที่สุดท่านที่พบในการใช้ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน คือข้อใด

( ) พนักงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้และความเข้าใจต่อ KPIs ไม่เพียงพอ

( ) KPIs บางตัว ไม่มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณค่าดัชนี

( ) เป้า (Target) ของ KPIs ไม่เหมาะสม

( ) KPIs บางตัว มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ทำให้ยากในการวัดผลการปฏิบัติงาน

( ) ข้อมูลและผลของ KPIs ล่าช้าไม่ทันกาล

( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

54. ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	หัวหน้าภาควิชาบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-3900240 มือถือ 09-6652008

ที่ ศธ 0519.12/ [illegible]

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-3900240 มือถือ 09-6652008

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/1964 **วันที่** ๒๔ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววิยะดา ศิริเฑียรทอง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานต่อดัชนีวัดผลงาน กรณีศึกษา บริษัท แฮนสัน คอนกรีต (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาววิยะดา ศิริเฑียรทอง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววิยะดา ศิริเทียรทอง
วันเดือนปีเกิด	27 พฤษภาคม 2516
สถานที่เกิด	พญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	581 ซอยปรีดีพนมยงค์ 2 แขวงพระโขนงเหนือ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพ ฯ 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	Assistant Financial Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โลตัส ทาวเวอร์ จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2539	การบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร