

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก

ความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีสภาพการแข่งขันสูง ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องขีดความสามารถของพนักงาน บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวมถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีขีดความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลักหรือกลยุทธ์ขององค์กรได้มีนักวิจัยหลายท่านที่ได้ศึกษาถึงแนวคิดและความหมายของขีดความสามารถ

Burgoyne (1993) (อ้างถึงใน วีระภัทร ปิณฑะแพทย์, 2555) กล่าวว่า ขีดความสามารถถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการวิเคราะห์งานแต่ละงาน เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงความสามารถของบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ Burgoyne ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ขีดความสามารถจัดเป็นเครื่องมือทางเทคนิค (Technical Tool) ที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหลายๆ ด้าน เช่น การสรรหา/คัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทน การสืบทอดตำแหน่งงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านอื่นๆ

Hamel และ Prahalad (1990) (อ้างถึงใน วรศักดิ์ศิริ ทรงศีล, 2550) ได้กล่าวถึง “ขีดความสามารถหลัก”(Core Competency) ในบทความในหนังสือ Harvard Business Review โดยได้เขียนเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักว่าเปรียบเสมือนการบูรณาการของทักษะและเทคโนโลยีที่สนับสนุน

ต่อความสำเร็จในการแข่งขันของธุรกิจ (Campbell และ Luchs, 1997) และต่อมาในปี 1994 Hamel และ Prahalad ก็ได้ให้ความหมายขีดความสามารถโดยพิจารณาจาก

1. คุณค่าต่อลูกค้า หมายถึง เสนอสิ่งที่สร้างประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นทักษะที่สามารถทำให้ธุรกิจมอบประโยชน์พื้นฐานต่อลูกค้า

2. ความแตกต่างจากคู่แข่ง หมายถึง จะต้องแตกต่างในการแข่งขันหรือเลียนแบบได้ยาก และระดับความสามารถเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

3. พัฒนาเพิ่มเติมได้ หมายถึง ความสามารถที่แท้จริง เมื่อสร้างให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด ถ้าจะประเมินว่า ความสามารถใดสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้พิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องทำงานหนักเพื่อหนีไปจากมุมมองที่เน้นผลิตภัณฑ์ในสมรรถภาพของธุรกิจ

Competency คือความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น Competency ของคนซึ่งเกิดได้จาก 3 ทางคือ (ณรงค์วิทย์ แสันทอง, 2547) 1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด 2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3. เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

อากรณ ภู่วิทยพันธ์ุ, 2547 อ้างถึงใน (โอริสา ชุมพวงศ์, 2556) ประเภทของ Competency แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

1. ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะทัศนคติความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีขีดความสามารถประเภทนี้ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์ขององค์กร

2. ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการเป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Role - Based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร

3. ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job - Based) หน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพซึ่งอาจเรียกขีดความสามารถชนิดนี้สามารถเรียก Functional Competency , Job Competency , Technical Competency ก็ได้จากกล่าวได้ว่าขีดความสามารถชนิดนี้เป็นขีดความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะพฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบที่ได้รับ

มอบหมายแม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกันไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถ (Competency) ได้เริ่มมีการศึกษาในสหรัฐอเมริกา มากกว่า 50 ปี จากการศึกษาของ Orin B. Graff & Calvin M. Street ซึ่งได้เขียนไว้ในปี 1956 อาจารย์ทั้ง 2 ท่าน ได้ใช้คำว่า Competency Pattern ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้บริหาร (จิรประภา อัครบวร, 2549) และต่อมาในปี 1970 การศึกษา Competency เริ่มมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นเมื่อบริษัท McBer ภายใต้การนำของ David C. McClelland ได้เข้าไปช่วยในการคัดเลือก Foreign Service Information Officer (FSIOs) เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่างๆ ทั่วโลกโดยได้รับมอบหมายให้ทำการหาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ (สุกัญญา, 2549)

McClelland (1993) (อ้างถึงใน จิรประภา อัครบวร, 2549) แนวความคิดเริ่มต้นเกี่ยวกับขีดความสามารถถูกจำกัดความโดย McClelland โดยให้ความหมายของขีดความสามารถไว้ว่า หมายถึงบุคลิกลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลซึ่งมีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดีและ/หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงาน ขีดความสามารถประกอบด้วยแรงขับ (Motives) ลักษณะ (Traits) แนวคิด/ความคิดของตน (Self-Concepts) ทักษะ (Attitude) หรือคุณค่า (Values) ความรู้ในเนื้อหา (Content Knowledge) หรือ ความรู้ ความคิด (Cognitive) หรือทักษะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Skills) ที่สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบกันทำให้บุคคลแต่ละคนได้รับความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

Parry (1996) (อ้างถึงใน มารดารัตน์ สุขสง่า 2554) ได้กล่าวถึง ความสามารถที่สนับสนุนแนวคิดในมุมมองด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของคำว่าขีดความสามารถว่า นอกจากขีดความสามารถจะเป็นความรู้ ทักษะ และ ทักษะในการปฏิบัติงานทั้ง 3 จะต้องมีความสัมพันธ์กัน และส่งผลต่อการแสดงบทบาทหน้าที่รวมถึงความรับผิดชอบหลักของงานอื่นๆ โดยที่สามารถวัดและประเมินได้เมื่อเปรียบเทียบกับ มาตรฐานและสามารถพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นด้วยการฝึกอบรมหรือพัฒนา

ความสามารถในนิยามของ Boyatzis (อ้างใน ดนัย เทียนพุด, 2546) สรุปได้ว่าเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเขาได้กำหนดระดับของความสามารถ (Level of Competency) ไว้ 3 ระดับ ได้แก่ 1) แรงจูงใจและคุณลักษณะ 2) ภาพลักษณ์ แนวคิดของตนเองและบทบาททางสังคม 3) ทักษะ Spencer และ Spencer (1993) ได้กล่าวถึงขีดความสามารถไว้ว่า ขีดความสามารถคือคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ชานินทร์ อุดม (2540) ได้กล่าวว่า ซึ่ความสามารถเป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ รวมถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับแนวคิดหนึ่งที่เสนอไว้ว่า ซึ่ความสามารถเป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ที่จะต้องมีและเป็นคุณสมบัติหรือความสามารถที่จะทำงานลักษณะต่างๆ ในตำแหน่งนั้นๆ ได้ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) กล่าวว่าซึ่ความสามารถ (Competency) หมายถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถหรือพฤติกรรม (Skill, Knowledge, and Attributes) ของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ “ในการทำงานอย่างหนึ่ง เราต้องรู้อะไรและเมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้อะไรจะทำงานนั้นๆอย่างไรและเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ” สิ่งเหล่านี้ช่วยให้องค์กรทราบว่ “คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานในองค์กร (Superior Performance) นั้นเป็นอย่างไร”

दनัย เทียนพุม (2546) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความของ คำว่าซึ่ความสามารถ (Competency) ว่คือการบูรณาการความรู้ ทักษะ ทัศนคติและคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) มาใช้ได้ดีที่สุดในบทบาทนั้นๆ จนกระทั่งเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด (Superior Performance) หรือมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยได้แบ่งความสามารถออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ความสามารถในการมีมติของพฤติกรรม หมายถึงความว่ ในธุรกิจจะมีเรื่องบทบาทหน้าที่ตามวิชาชีพของคนหรือผู้บริหารในตำแหน่งต่างๆ ที่ทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ทางธุรกิจในแง่ของความสามารถเชิงพฤติกรรม คือ การเข้าไปวิเคราะห์ห้สิ่งที่เป็นพฤติกรรมหลักของหน้าที่รับผิดชอบก็จะได้สิ่งทีเรียกว่า คุณลักษณะของความสามารถของหน้าที่การงาน

2. ความสามารถในการมีมติของงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานอาชีพ สิ่งทีได้รับหรือผลจากการทำงานตามอาชีพหรือมาตรฐานอาชีพ คือ ผลงานทีสามารถปฏิบัติได้

ธีรศักดิ์ คงสวัสดิ์ (2548) อธิบายความหมายของ Competency ว่ หมายถึงคุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลทีจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้จากนิยามความหมายทีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้นนั้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า ความหมายของซึ่ความสามารถทีให้นิยามโดยนักวิชาการแต่ละท่านนั้นก็ให้นิยามทีแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนักวิชาการเหล่านั้นมีมุมมองและประสบการณ์ในสาขาวิชาทีตนเองเกี่ยวข้องอย่างไร แต่โดยรวมแล้วไม่ว่าจะเป็นนักวิชาการจากสาขาใดต่างก็มีเป้าหมายของซึ่ความสามารถโดยมุ่งเน้นไปที่การประสบความสำเร็จตั้งแต่ในระดับบุคคลไปจนถึงความสำเร็จในระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยซึ่ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรทีมีองค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และมีคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทีเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ทีได้รับมอบหมาย รวมทั้งซึ่ความสามารถเหล่านั้นสามารถสร้าง

ความแตกต่างที่ทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กรด้วยเช่นกัน ในการศึกษานี้ได้นิยามความหมายของขีดความสามารถไว้ว่า ขีดความสามารถ คือความสามารถใดๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานพึงมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้บรรลุตามเป้าหมายและสามารถพัฒนาไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศได้ โดยความสามารถซึ่งประกอบขึ้นเป็นขีดความสามารถหนึ่งๆ นั้นประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บุคลิกลักษณะ (Traits) แนวคิด/ความคิดของตน (Self-Concepts) ทัศนคติ (Attitude) หรือค่านิยม (Values) ซึ่งขีดความสามารถนี้สามารถวัดได้หรือเชื่อถือได้

ประเภทของขีดความสามารถ (competency) สามารถแบ่งออกเป็นประเภทตามแหล่งที่มาได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้ (การแปลกลยุทธ์องค์กรมาสู่การบริหารคนด้วย Competency, ออนไลน์, 2549)

1. Personal Competency เป็นขีดความสามารถที่มีเฉพาะตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น ยกต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2. Job Competency เป็นขีดความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆ ต้องการ เพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้เป็นขีดความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Organization Competency เป็นขีดความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะที่มีส่วนทำให้องค์กรนั้น ไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านต่างๆ ได้ ความสำคัญของขีดความสามารถในโลกการแข่งขันทางธุรกิจมีนักวิจัยได้ทำการวิจัยแล้วพบว่าการพัฒนาคน คู่แข่ง สามารถตามทันได้นั้น ต้องใช้เวลาจำนวน 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีคู่แข่งสามารถใช้เวลาเพียง 1 ปี ก็สามารถตามทันได้ ดังนั้นขีด ความสามารถ (competency) จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ดังนี้ (การบริการทรัพยากรมนุษย์เพื่อระบบราชการไทยใสสะอาด, ออนไลน์, 2549)

1. ช่วยให้การคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะ ความรู้ ทักษะ และความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบระดับขีดความสามารถของตัวเองว่าอยู่ระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

4. ช่วยสนับสนุนตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะขีดความสามารถ (competency) จะเป็นตัวบ่งบอกให้ได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายแล้วจะต้องใช้ขีดความสามารถ (competency) ตัวไหนบ้าง

5. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเป้าที่กำหนดต่างๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนักแต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูงจึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเอง โดยไม่ต้องลงแรงอะไรมากแต่ตามการวัดขีด

ความสามารถ (competency) แล้วจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยขีดความสามารถของเขาเอง

6. ช่วยให้เกิดการหลอหลอมไปสู่ขีดความสามารถขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับขีดความสามารถ (competency) ของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นขีดความสามารถ (competency) เฉพาะขององค์กรนั้นๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาทรัพยากรแรงงานรวมทั้งสิ่งต่างๆที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

Plowman and Peterson (อ้างถึงใน มณฑป ผลาสินธุ์, 2552) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน

1. คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
3. เวลา (time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด
4. ค่าใช้จ่าย (costs) ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมและลงทุนน้อย ได้ผลลัพธ์หรือกำไรมากที่สุด

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ได้มาตรฐานรวดเร็วถูกต้องและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

วิทยา ดำนธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพหมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพ จึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุน

หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้เช่นต้นทุนแรงงานเวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าหมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหนคุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหนใช้เงิน ใช้เวลาใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหนโดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึงการทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมากองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคีมีสันติภาพและความสุขร่วมกันเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลาแรงงานและงบประมาณน้อย

ระพี แก้วเจริญ และ ทศยา สุวรรณชฎ (2510) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึงคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึงคำว่าประสิทธิภาพในวงการธุรกิจหรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุนสำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมากวิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคมแต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพคือการบริหารลุเป้าหมายแต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็วงานเสร็จทันเวลาถูกต้องเป็นต้น

ดังนั้นความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานจึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรงานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะก็ยังไม่ชัดว่าคำว่าประสิทธิภาพนี้จะแปลว่าอะไรดีคำว่าประสิทธิภาพก็หาศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่แต่ก็ไม่ใช่เป็นคาแบบดั้งเดิมที่ใช้คือเอารูปศัพท์มาประกอบกันคำว่าสิทธิก็แปลว่าความสำเร็จถ้าเติม 'ป' เข้าไปข้างหน้าก็เป็น 'ประสิทธิ' แปลว่าความสำเร็จแล้วก็มีภาพหรือภาวะเข้าไปภาวะแห่งความสำเร็จทั่วหรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างคือะไรทานองนี้แต่นี้ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเองความเป็นจริงความหมายต่างๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อ่านมาแล้วว่าเรื่องที่จะพูดต่อไปนี้เป็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานจึงอยากจะโยงเรื่องประสิทธิภาพนี้ไปถึงพระพุทธเจ้าพูดถึงประสิทธิภาพการทำงานของพระพุทธเจ้าเพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้นทรงมี

ประสิทธิภาพในการทำงานมากชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้วคำสั่งสอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมี ประสิทธิภาพในการทำงานในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อนหรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงานหมายถึงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับ จำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิตปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพการผลิตอาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีเช่นกระบวนการผลิตกระบวนการทำงานของเครื่องจักรหรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2) ปัจจัยด้านระบบการบริการเช่นการใช้เทคนิคทางการบริหารส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุดมีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในการนั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดการปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางด้าน การเพิ่ม ประสิทธิภาพของแรงงานอันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงานการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ตลอดจน การวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชนกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตและศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาวะ การผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการอีกทั้งเป็นตัวกระตุ้น ให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตนและของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุดซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่าง

ใกล้ชีวิตอีกด้วยกล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆนั้นบุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆจนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์กรจึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่าหมายถึงการทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงินคนอุปกรณ์และเวลาดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการหรือผลผลิตที่ออกมาโดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกันดังนั้นประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่นการใช้ทรัพยากรทั้งเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่นการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์เช่นการทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

โรเบิร์ต อี. เคลลี (Robert E. Kelly) (อ้างถึงใน ธาริณี อภัยโรจน์, 2554) ได้กล่าวถึงการพัฒนาประสิทธิภาพตนเองว่าผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝนทำให้พวกเขามีแนวคิดในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่นเคลลีได้แนะนำกลยุทธ์ 9 ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้แก่

- 1) การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) โดยการที่ริเริ่มในสิ่งทีนอกเหนือจากงานประจำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักของบริษัท โดยต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติและยังคงมีความเสี่ยงอยู่บ้าง
- 2) เครือข่าย (Networking) คือการใช้เครือข่ายในการเพิ่มผลผลิตเพื่อช่วยในทำงานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉลี่ยแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่แน่นอนแล้วจึงสั่งให้ดำเนินการซึ่งการปฏิบัติงานแบบนี้จะไม่ประสบผลเลยถ้าไม่มีระบบเครือข่าย
- 3) การจัดการตนเอง (Self-management) ต้องคาดการณ์ล่วงหน้าและเป็นผู้ลงมือปฏิบัติการทันทีมากกว่าที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้นเนื่องจากต้องการมองภาพรวมเพื่อวางแผนการชีวิตในการทำงานดังนั้นพวกเขาต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดีและต้องรู้ว่าจะทำงานให้ดีที่สุดได้อย่างไร

4) ทักษะ (Perspective) โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเชื่อในทักษะและมุมมองของตนเองแต่ผู้ที่ เป็นมืออาชีพจะคำนึงถึงแนวคิดของผู้อื่นด้วยเช่นหัวหน้าเพื่อนร่วมงานลูกค้าและคู่แข่งซึ่งจะช่วยให้ มีมุมมองที่หลากหลายในการหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

5) การเป็นผู้ตาม (Followership) ไม่เพียงแต่รู้จักการทำตัวให้เด่นแต่ยังรู้จักวิธีการช่วยเหลือ คนอื่นด้วยคือสามารถเป็นผู้นำได้ดีเท่ากับการเป็นผู้ตาม

6) การเป็นผู้นำ (Leadership) ซึ่งในที่นี้หมายถึงการเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่นและการ นำส่วนที่ดีที่สุดออกมาในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ต่างๆมีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่นรวมทั้งให้ความสำคัญกับความ ต้องการของทีมงาน

7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกเขาเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความ แตกต่างได้และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีดังนั้นพวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ

8) ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) โดยเฉลี่ยทุกคนมักคิดว่าการเมืองในที่ ทำงานเป็นเรื่องสกปรกจึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในที่ทำงานแต่จะเรียนรู้การ จัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

9) การนำเสนอ (Show and Tell) การประชุมมีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใดและต้องมีความใส่ใจ ในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสาร

ซูเปอร์ Super (1972) (อ้างถึงใน วรวรรณ ศิลมัฐ, 2555) ได้กล่าวถึงพื้นฐานทฤษฎีการ พัฒนาการทางอาชีพ (Theory of Vocational Development) ไว้ 9 ประการคือ

- 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันในด้านความสามารถความสนใจและบุคลิกภาพ
- 2) ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนทำให้เขาเหมาะสมกับอาชีพต่างกันออกไป
- 3) ในงานแต่ละอาชีพแม้ต้องการบุคคลที่มีลักษณะบางอย่างก็ตามแต่ก็มีความกว้างมาก พอที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพใกล้เคียงสามารถประกอบอาชีพอื่นได้เช่นกัน
- 4) ความพึงพอใจของบุคคลความสามารถสถานการณ์ที่เขาดำรงชีวิตอยู่ตลอดจนกระทั่ง ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเวลาและประสบการณ์ทำให้การตัดสินใจ เลือกรับอาชีพของบุคคลอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสมอ
- 5) ชีวิตเป็นกระบวนการไม่หยุดนิ่ง
- 6) องค์กรประกอบที่มีอิทธิพลต่อแบบแผนทางอาชีพของบุคคลคือระดับสถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคมของพ่อแม่ความสามารถทางด้านสติปัญญาลักษณะของบุคลิกภาพและ โอกาสที่เขาจะได้มีประสบการณ์ทางอาชีพต่างๆ

7) การพัฒนาทางอาชีพเป็นการพัฒนาทางจิตใจและร่างกายผสมไปกับกระบวนการแสดงออกของความคิดรวบยอดของบุคคล

8) การเข้าสู่อาชีพของบุคคลมักจะถูกกำหนดโดยกระบวนการประนีประนอมระหว่างตัวบุคคลกับตัวแปรทางสังคมเช่นระหว่างสภาพที่มีอยู่กับสภาพความเป็นจริง

9) ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ

ก) ความสามารถความสนใจบุคลิกภาพและค่านิยมของเขามีโอกาสได้แสดงออกมากน้อยเพียงใดในงานที่ทำ

ข) ประสบการณ์ที่เขาได้รับจากการทำงานสอดคล้องกับภาพพจน์ของตัวเองที่ตั้งขึ้นมากน้อยเพียงใด

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) (อ้างถึงใน คมกริช เสาวิจิตร, 2556) ได้กล่าวถึงหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญดังนี้

1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง

2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน (Record)

เป็นหลักฐาน

7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8) งานสำเร็จทันเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน

10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี 12

เซอร์เบิร์ต เอไซมอน (Herbert A. Simon) (อ้างถึงใน ชมชาย ลีวะโกเศศ, 2555) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

องค์กรภาคเอกชน $E = (O-I)$

องค์กรภาครัฐ $E = (O-I)+S$

$E =$ Efficiency ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O =$ Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I =$ Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

$S =$ Satisfaction ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรนนท์ วัฒนากานนท์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการคลังองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า หัวหน้าส่วนการคลัง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลและด้านแรงจูงใจ/เจตคติ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานและด้านวิธีการปฏิบัติ หัวหน้าส่วนการคลังที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงานและด้านคุณภาพของงานแตกต่างกัน หัวหน้าส่วนการคลังที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งแตกต่างกัน มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักทางการบัญชีโดยรวมและรายด้าน ด้านทักษะและด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล แตกต่างกัน หัวหน้าส่วนคลังที่มีตำแหน่งในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของงาน

มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ชีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทยกรณีศึกษาบริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย บริษัทปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) 10 ลำดับเรียงจากความสำคัญมากที่สุด 10 ลำดับ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 5.00, ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95, การคิดสิ่งใหม่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93, การคิดเชิงกลยุทธ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.88, ความสามารถในการปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66, ใฝ่เรียนรู้มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71, การเป็นผู้นำในทีมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61, ความสามารถในการใช้ภาษามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49, ความมีจริยธรรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และคตินอกกรอบมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 ตามลำดับและแนวทางการสรรหาและ

คัดเลือกบุคลากรบนพื้นฐานขีดความสามารถหลักของบุคลากร (Core Competency) ใช้แนวคิด “การบริหารขีดความสามารถ” (Competency Based Management) ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลตั้งแต่ระบบการสรรหาและคัดเลือกการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งปลูกฝังจริยธรรมการดำเนินงานธุรกิจตลอดจนดูแลผลตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับความหลากหลายของพนักงาน โดยเฉพาะกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ที่ดีที่สุดเสมอ นั่นคือ Best recruit and retain เน้นการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Competency Based Interview เพื่อให้ได้ทั้งคนเก่งและคนดีมีคุณภาพสูงและซื่อสัตย์เข้ามาร่วมงาน โดยบุคลากรหรือผู้สมัครที่จะผ่านการสัมภาษณ์และเข้าสู่กระบวนการอื่นขององค์กรต่อไปได้นั้น คะแนนการสัมภาษณ์จะต้องมีเสียงเป็นเอกฉันท์เท่านั้น

ธาริณี อภัยโรจน์ (2554) การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของบุคลากรในปัจจุบัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะหลักของบุคลากรตามความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) สมรรถนะหลักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักในปัจจุบันของบุคลากร แตกต่างกับค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักตามความคาดหวังของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.054 แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมตามช่องว่างของสมรรถนะหลัก (Core Competency Gap) ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันมากที่สุดตามลำดับดังนี้ (1) หลักสูตรการพัฒนาคิดเชิงวิเคราะห์ (2) หลักสูตรการสร้างบุคลากรที่มีศักดิ์ศรีและจริยธรรมที่พึงประสงค์และ (3) หลักสูตรการสร้างสรรคความคิดเชิงนวัตกรรม

วิระภัทร ปิณฑะแพทย์ (2555) การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย ประกอบด้วยการบูรณาการของสองรูปแบบสมรรถนะเรียกว่ารูปแบบทวิสมรรถนะบูรณาการ ได้แก่รูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะประกอบด้วย 4 สมรรถนะ 16 องค์ประกอบและรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะประกอบด้วย 4 สมรรถนะ 16 องค์ประกอบ สำหรับ 4 สมรรถนะของรูปแบบสมรรถนะในการบริหารจัดการขยะ ได้แก่สมรรถนะด้านหน้าที่การบริหารงานขยะสมรรถนะด้านการบริหารธุรการในงานขยะสมรรถนะด้านวิชาชีพขยะและสมรรถนะด้านกฎหมายและข้อบังคับในงานขยะ ส่วน 4 สมรรถนะของรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขยะ ได้แก่สมรรถนะด้านบริหารเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะด้านการสร้างพลังขับเคลื่อนงาน สมรรถนะด้านรู้จักตนเอง และสมรรถนะด้านการพัฒนาตนเองในการประชุมสัมมนากลุ่มย่อยเสนอให้เพิ่มสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นสมรรถนะที่สำคัญลงในรูปแบบสมรรถนะเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการขยะในการประชุมสัมมนา กลุ่มย่อยมีมติเป็นเอกฉันท์ให้รูปแบบทวิสมรรถนะ บูรณาการเป็นรูปแบบสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์ ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม พบว่าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($X = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีประสิทธิภาพใน ระดับสูงทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่ามีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น เอาใจ เขามาใส่ใจเรา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกันมีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับสูงมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้ ($X = 4.21$) และการให้บริการของโรงแรมแต่ละ ครั้งมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดสำหรับงานวิจัยนี้ ($X = 3.54$)

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วน บุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกันจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่ เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุมเทคโนโลยีในดำเนินงาน เอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังคงเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้ คำปรึกษาก็ถูกค้ำยังไม่ดีเท่าที่ควรและเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอดังนั้นแนวทางการนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินคัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถพิจารณาได้ 4 ด้านโดยการพัฒนาด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

เกียรติศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอสม. ด้านการส่งเสริมสุขภาพอยู่ในเกณฑ์ที่มีผล การปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีผลการปฏิบัติงานสูง 3 เรื่องคือ แนะนำให้ทำบัตรประกันสุขภาพ 30 บาท จัดกิจกรรมการออกกำลังกายแก่ประชาชนในชุมชนและติดตามหญิงมีครรภ์ให้ไปฝากท้อง และไปตามนัดด้านการป้องกันโรคอยู่ในเกณฑ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีผลการ ปฏิบัติงานสูง 3 เรื่องคือ ชักชวนเพื่อนบ้านให้ทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงติดตามเด็ก 0-5 ปี ให้ไปรับ วัคซีนตามกำหนดตรวจวัดความดันโลหิตสูงแก่ประชาชนเพื่อค้นหาโรคความดันโลหิตสูงด้านการ รักษาพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีผลการปฏิบัติงานสูง 3 เรื่อง คือ สนับสนุนให้ประชาชนมีการใช้สมุนไพรรักษาโรคส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อหรือแนะนำให้ไปรักษา

ที่สถานีนอนามัย/โรงพยาบาลและให้การช่วยเหลือรักษาพยาบาลตามอาการในเรื่องการเช็ดตัวลดไข้ การทำน้ำเกลือแร่ในคนที่ป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงด้านการฟื้นฟูสภาพอยู่ในเกณฑ์ที่มีผลการปฏิบัติงานระดับปานกลางโดยมีผลการปฏิบัติงานสูง3 เรื่องคือให้การช่วยเหลือแนะนำแก่ผู้สูงอายุ แนะนำประชาชนให้ยอมรับสงสารเห็นใจช่วยเหลือและดูแลผู้ติดเชื้อเอดส์ในชุมชนและติดตามดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อจากสถานบริการสาธารณสุขการวิเคราะห์ความแตกต่างของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของอสม.พบว่า อสม.ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอสม. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริานุช บุญขาว (2555) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต3 ผลการวิจัยพบว่า 1) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพครู รองลงมาคือด้านการพัฒนาผู้เรียน และด้านการพัฒนาสื่อและการเรียนการสอนส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูจำแนกตามตำแหน่งอายุราชการและขนาดสถานศึกษาดังนี้ 2.1) การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งโดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 2.2) การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน 2.3) การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการครูที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามขนาดโรงเรียนที่แตกต่างกัน โดยรวมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการพัฒนาผู้เรียนและด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

นรวิษณุ สมฤทธิ์ (2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานอำเภอเชียงคำจังหวัดพะเยาผลการศึกษาโดยรวมพบว่า 1) ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานทั้ง 4 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยด้านอายุระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานเฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานด้านการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

วัชรินทร์ ถิ่นมุกดา, 2559 ขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านได้แก่ด้านการยอมรับนับถือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านความมั่นคงในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมากส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด 2) บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของงานและด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดส่วนด้านมาตรฐานความถูกต้องและด้านความสำเร็จของงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก 3) บุคลากรที่มีเพศอายุระดับการศึกษารายได้กลุ่มงานประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันส่วนบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีที่มีตำแหน่งต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน 4) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง

2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

เริ่มต้นจากบรรพบุรุษปี 2496 ธุรกิจนี้กำเนิดเกิดขึ้นโดย ปู่เอ็กเชียงและคุณพ่อกวงแซ่แต่ก่อตั้งบริษัทเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัยภายใต้ชื่อ “เกียงซิง” ซึ่งมีความหมายว่าความมั่นคงความน่าเชื่อถือโดยได้เป็นนายหน้าให้กับมุขอาประกันภัยหรือ AIA ในปัจจุบันซึ่งในขณะนั้นขายเฉพาะประกันอัคคีภัยและประกันชีวิต

เติบโตอย่างมั่นคงปี 2505 ขยายธุรกิจเป็นนายหน้าประกันภัยให้กับบริษัทชั้นนำที่มีชื่อเสียงในสมัยนั้นอีกหลายบริษัทฯ ไม่ว่าจะเป็นกรุงเทพประกันภัยศรีอยุธยาประกันภัย รสพ.ประกันภัย (กรุงเทพฯพาณิชย์) ไทบูลย์ประกันภัยคุ้มเกล้าประกันภัย (LMG) เป็นต้นสานต่อเจตนารมณ์ปี 2524 “เกียงซิง” ยุคต่อมาได้สานต่อจากทายาทรุ่นที่3 คือคุณอัญชลิน พรรณนิภา เริ่มเข้าสู่ธุรกิจประกันภัยโดยได้ไปทำงานในบริษัทศรีอยุธยาประกันภัยจำกัด ในตำแหน่งพนักงานฝึกงานจากการปฏิบัติงานจริงหลายตำแหน่งเช่นพนักงานรับประกันภัยพนักงานเคลม เป็นต้น และได้ช่วยบริหารงานธุรกิจประกันของครอบครัว

เส้นทางธุรกิจใหม่ธุรกิจในช่วงยุคของคุณอัญชลิน แรกเริ่มนั้นเส้นทางก็ไม่ได้สวยหรูยังเต็มไปด้วยสิ่งที่ต้องฟันฝ่า คุณอัญชลินและคุณนภัสนันท์ คู่ชีวิตต้องทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เติบโตไม่ว่าจะเป็น Direct Sale, Direct Mail และBelow the Line เป็นต้นปี 2540 คุณอัญชลินและ

คุณภัสรินทร์ ได้มีแนวคิดใหม่ในการทำธุรกิจเชิงรุกได้ขยายสู่แนวทางใหม่“ขายประกันผ่านโทรศัพท์” โดยใช้บ้านหลังเล็กๆ เนื้อที่เพียง 60 ตารางวาบริเวณประชาชื่นซอย 37 กับพนักงานเพียง 20 คนและสร้างยอดขายเบี้ยประกันได้ 5 ล้านบาท

เติบโตอย่างรวดเร็วปี 2547 สำนักงานแห่งใหม่ถูกสร้างขึ้นบนพื้นที่ 2,000 ตารางเมตร อาคารเลขที่ 127/1 ลาดปลาเค้า 27 เพื่อรองรับการขยายของธุรกิจในก้าวที่แข็งแกร่งขึ้นไป กับพนักงาน 200 คน และเติบโตด้วยยอดขายเบี้ยประกันภัย 250 ล้านบาท

TQM ปี 2550 ด้วยการบริการครบวงจรและกลยุทธ์ทางการตลาดในการสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าธุรกิจจึงขยายตัวและประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว บริษัท ทีคิวเอ็ม โบรคเกอร์ จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

เติบโตทั่วประเทศ ปี 2550 TQM เปิดศูนย์ประสานงานประจำจังหวัดต่างๆเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุดและรวดเร็วปัจจุบัน TQM มีศูนย์ประสานงานใน 71 จังหวัดให้บริการครอบคลุมลูกค้าได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศ

ก้าวสู่เป้าหมาย “ผู้นำธุรกิจด้านความยั่งยืน” ปี 2552 อาคารพรรณิภาสำนักงานแห่งใหม่บนเนื้อที่ 4 ไร่ ณ ลาดปลาเค้า 25 มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 10,000 ตารางเมตรถูกสร้างขึ้นอย่างทันสมัยและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเปิดให้บริการอย่างเต็มรูปแบบและในปี 2557 และเติบโตด้วยยอดขายเบี้ยประกันภัย 10,000 ล้านบาท

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในธุรกิจนายหน้าประกันภัย ด้วยคุณภาพและความยั่งยืน

พันธกิจ

1. อบรมให้ความรู้และปลูกฝังพนักงานให้เป็นคนดีมีความรับผิดชอบต่อกู้ค้าและสังคม
2. เลือกสรรการประกันภัยที่เหมาะสมกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ
3. พัฒนาระบบการทำงานให้ล้ำหน้าเพื่อบริการที่ดีที่สุด
4. บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
5. สร้างตรา TQM ให้อยู่ในความพึงพอใจของลูกค้าตลอดไป