

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบเอกสารในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของระดับสมรรถนะหลักของพนักงานที่มีกับประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด ” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิดที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของสมรรถนะหลักรวมถึงการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ลำดับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ (Competency)

David C. McClelland ได้แสดงแนวคิดของเขาในเรื่อง Competency ไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ว่า “IQ (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัด ที่ดีของผลงาน และความสำเร็จโดยรวม แต่ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมาย ความสำเร็จ ในงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จใน การทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวตนเองนั้นก่อให้เกิด ประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะ กล่าวได้ว่า บุคคลผู้นั้นมี Competency จากจุดกำเนิด Competency ดังกล่าวข้างต้นนี้ทำให้นักการศึกษาและนักวิชาการหลายสำนัก ได้นำวิธีการของ McClelland มาเป็น แนวทางในการศึกษาเรื่อง Competency ในเวลาต่อมา

1. ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

David C. McClelland (1993 อ้างใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, หน้า 4) สมรรถนะ Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใน ปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Scott Parry (1998 อ้างใน สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, หน้า 5) สมรรถนะ คือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มี อิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการ

ฝึกรอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ความสามารถทักษะตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลคุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงานซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลหรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ

Hay Group สมรรถนะ คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรมความสามารถ (และคุณลักษณะ) ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

Richard Boyatzis (1982 อ้างใน คณัย เทียนพุด, หน้า 56-57) สมรรถนะ คือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 33) สมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546, หน้า 27) สมรรถนะ คือ ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานนั้นๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่มองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติอุปนิสัยส่วนตัวของคนด้วย

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2544 อ้างในพงษ์ศักดิ์ พรณัฐวุฒิกุล, หน้า 23) สมรรถนะ คือ สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลรวมถึงความรู้ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกมาซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะความสามารถที่องค์กรต้องการ ให้พนักงานมีซึ่งความสามารถ ดังกล่าวทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงด้วยดีทั้งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายโดยรวมขององค์กรอีกด้วย

สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ให้ความหมายสมรรถนะ คือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะความรู้และพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ

สรูปแล้ว สมรรถนะ Competency คือ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไปซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “รู้” เช่นความรู้ความเข้าใจในกฎหมายปกครอง

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “ทำ” เช่นทักษะด้าน ICT ทักษะด้านเทคโนโลยีการบริหารสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่าน การเรียนรู้และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน

3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) คือ สิ่งที่องค์กรต้องการให้ “เป็น” เช่นความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้วจะเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

2. ประเภทของสมรรถนะ

จากการศึกษาของ David C. McClelland เขาพบว่า Competency สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1) Competency ขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือความรู้ในสินค้าที่ตนขายอยู่ประจำ เป็นต้น ซึ่ง Competency พื้นฐานเหล่านี้ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่น ได้ ดังนั้น Competency ในกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก จนถึงขั้นมีกลุ่มนักวิชาการบางส่วน ลงความเห็นว่าความรู้และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ถือว่าเป็น Competency

2) Competency ที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไปซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศ ในงาน อีกทั้งยังเป็น Competency ที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคล มากกว่า Competency

Ale และ Hes (1995, p. 80) กล่าวถึง สมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถ (Ability) ในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

วิธนา พัฒนพงศ์ (2547, หน้า 33) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วน และเท่าเทียมกันและควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจาก

อากรณ ภู่วิทยาพันธุ์ (2550, หน้า 10-11) ได้แบ่ง Competency เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. Core Competency หมายถึง ชัดความสามารถหลัก ที่พนักงานทุกคนจะต้องมีเหมือนกัน ไม่จำเป็นต้องมีมากแต่ต้องมี Core Competency มักกำหนดขึ้นมาจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์และ เป้าหมายขององค์กร ข้อพึงระวัง คืออย่าลอกเลียนแบบ Core Competency ขององค์กรอื่น

2. Managerial Competency หมายถึง ชัดความสามารถตามลำดับขั้นหรือสายการบังคับบัญชา ตามระดับตำแหน่งงานในหลายองค์กรกำหนด Managerial Competency เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มผู้บริหารระดับต้น และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นต้น

3. Functional Competency หมายถึง ชัดความสามารถในงาน กำหนดขึ้นจากขอบเขต ความรับผิดชอบในงาน ถึงแม้จะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันแต่ขอบเขตความรับผิดชอบอาจต่างกันได้ การกำหนด Functional Competency ไม่จำเป็นจะต้องมีจำนวนมาก ควรจะเป็นข้อหลัก ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงาน

ในงานวิจัยนี้จึงสรุปว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กรความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่ง คือ สมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะของพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆควรมีเพื่อให้งานสำเร็จ และได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยบริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซน์ จำกัด ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competency) 3 ประการ ดังนี้

1. การทำงานมุ่งเน้นคุณภาพของงาน (Concern for Quality) หมายถึง ความใส่ใจต่อคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ รวมถึงคุณภาพของงานที่ส่งมอบให้กับบุคคลต่างๆโดยการ ออกแบบ พัฒนา และปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทได้กำหนดขึ้น (อากรณ ภู่วิทยาพันธุ์, 2547, หน้า 66)

2. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหาและ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่างๆกับสมาชิกในทีม (อากรณ ภู่วิทยาพันธุ์, 2547, หน้า 182)

3. การทำงานอย่างเป็นระบบ (Working Process) หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการอธิบายถึงระบบ ขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ และหน่วยงาน อื่นๆ ที่อยู่ภายในองค์กร รวมทั้งความสามารถในการตอบข้อซักถามต่างๆเกี่ยวกับระบบและขั้นตอน การทำงานของหน่วยงานแก่ผู้อื่นได้ (อากรณ ภู่วิทยาพันธุ์, 2547, หน้า 192)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภพนั้นๆ ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ด้วยความรวดเร็ว ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p. 325) มีแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ว่าต้องประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานจะต้องมีคุณภาพสูง
2. ปริมาณงาน (Quatity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องเหมาะสมกับงานที่ได้รับ
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) คือ ต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดโดยเหมาะสมกับงานที่ได้รับ

2.2.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet 1954, p. 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2544, หน้า 7) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นหมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จ โดยเสียเวลาน้อยที่สุด คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นบุคลากรที่มีความตั้งใจ และมักเลือกใช้เทคนิคการทำงานที่จะได้ผลงานมาก และเป็นผลงานที่มีคุณภาพโดยสิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ชลนิศา พรหมเผือก (2554, หน้า 4) ได้สรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นแนวคิดที่เน้นเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีผลของการปฏิบัติงานที่ดี คຸ້ມคຸ້ມกับการลงทุน

2.2.3 ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง 2544, หน้า 18-19) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - เพศ
 - จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - อายุ
 - ระยะเวลาในการทำงาน

- ระดับสติปัญญา
 - ระดับการศึกษา
 - บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
- ชนิดของงาน
 - ทักษะความชำนาญ
 - สถานภาพทางอาชีพ
 - สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
- ความมั่นคง
 - รายได้
 - สวัสดิการ
 - โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - สภาพการทำงาน
 - ผู้ร่วมงาน
 - ความรับผิดชอบ
 - การจัดการ

2.2.4 การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย ดังต่อไปนี้

Szilagy (1984, p. 540) ได้กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็คือ กระบวนการของการกำหนด การวัด และการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

Bellows (1981, p. 370) ได้ให้คำจำกัดความว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง “การประเมินค่าของแต่ละบุคคลสำหรับองค์กรซึ่งมักดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชา หรือโดยบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมินได้โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง”

การประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะตามวิธีการตอบแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. วิธีการประเมินแบบเปิด ได้แก่การจัดทำในลักษณะรายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน (staff report) จะกำหนดหัวข้อประเมินและให้เขียนรายงาน โดยมีช่องว่างให้กรอกข้อมูลในแบบประเมิน

2. วิธีการประเมินแบบการให้คะแนนนิยมจัดทำแบบประเมินเป็นช่องลงคะแนน หรือทำเป็นตารางให้ทำเครื่องหมายในช่องตาราง

3. วิธีการประเมินแบบรายการตรวจสอบจะกำหนดหัวข้อประเมินที่อธิบาย ลักษณะที่บ่งชี้ผลการปฏิบัติงาน และอาจกำหนดคะแนนจากน้อยไปหามากหรือให้ผู้ประเมินทำ เครื่องหมายลงในหัวข้อที่ตรงกับผลการประเมิน

2.3 บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซซ์ จำกัด

บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซซ์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2548 บริษัทดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไม้แปรรูป, ไม้บิวอิน ไม้ประตูด และไม้บันได ซึ่งใช้ในธุรกิจก่อสร้าง, ตกแต่งภายใน และเฟอร์นิเจอร์ โดยมีผู้แทนจำหน่ายทั่วประเทศกว่า 170 แห่ง และทางบริษัทยังมีลูกค้าเป้าหมาย คือ บริษัทรับเหมา ก่อสร้างโครงการหมู่บ้านจัดสรร, คอนโดมิเนียม อีกด้วย

ที่ตั้ง : 111 ถนนพหลโยธิน ตำบลสนับทึบ อำเภอลำลูกกา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13170

ทุนจดทะเบียน : 1 ล้านบาท

นโยบาย / วิสัยทัศน์ : บริษัทมุ่งเน้นในการผลิตไม้แปรรูปให้ได้คุณภาพ ในราคาที่ย่อมเยาว์ และ บริษัทมุ่งพัฒนาระบบต่างๆ ด้านซัพพลายเชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า, พนักงาน และสังคม จนก้าวสู่มาตรฐานสากล

การแบ่งฝ่ายรับผิดชอบ : 7 ฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายจัดซื้อ : บุคลากร 2 คน

ฝ่ายขาย : บุคลากร 15 คน

ฝ่ายบัญชี : บุคลากร 4 คน

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ : บุคลากร 3 คน

ฝ่ายผลิต : บุคลากร 400-450 คน แบ่งออกเป็น 5 แผนก

แผนกคัดเกรดของไม้

แผนกต่อไม้เป็นไม้โครง สำหรับงานก่อสร้างและโครงเฟอร์นิเจอร์

แผนกผลิตไม้ยางพาราอัดประสาน สำหรับไม้บันได และประตู

แผนกพ่นสี

แผนกดูแลสินค้าคงคลัง Inventory

ฝ่ายจัดส่ง : บุคลากร 20 - 25 คน

ฝ่ายธุรการ : บุคลากร 4 คน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อักรินทร์ พาพเสวต (2546) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสตรีล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้าน อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตตา แก้วละเอียด (2551, หน้า 77) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี ในสมรรถนะด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ ด้านการกำหนดนโยบาย ด้านลักษณะการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาชายแดนภาคใต้ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการประสานงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และการสร้างสัมพันธภาพ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ด้านทักษะเทคโนโลยี และด้านการควบคุมอารมณ์ พบว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีมีสมรรถนะในมุมมองของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนในระดับสูงสุด คือ มีทั้งความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการรวมทั้งสร้างความพึงพอใจระดับมาก และผลการปฏิบัติงานด้านการทำงาน ด้านความตั้งใจ ด้านคุณธรรม ด้านความรู้ทันข่าวสารด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานและสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านผลงานที่ประจักษ์และด้านมีภาวะความเป็นผู้นำ พบว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานีมีผลการปฏิบัติงานในทุกด้านระดับดีมาก ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชนเป็นส่วนใหญ่ จึงสรุปได้ว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี มีสมรรถนะสูง และมีผลปฏิบัติงานดีเด่นอันจะเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้บริหารระดับสูงในส่วนราชการท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันทำให้ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานและคุณภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชาย

ศุภมิตร พินิจการ (2552, หน้า 101-105) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า 1) สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) สมรรถนะหลัก ด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) สมรรถนะหลักด้านความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 5) สมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 6) สมรรถนะหลัก ด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย

อนันต์ ประสงค์ใจ (2552, หน้า 68-69) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของตำรวจชุมชนสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี กองบัญชาการตำรวจนครบาล เมื่อทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าสมรรถนะรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละด้าน พบว่าสมรรถนะด้านการมีอุดมการณ์และความประพฤติการมีมนุษยสัมพันธ์ การมีภาวะผู้นำ การมีปฏิภาณไหวพริบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ขณะที่สมรรถนะด้านการมีความรู้ ความสามารถ และความสามารถพิเศษมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ทิวา ปริญญาณสัจ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในทัศนะของพนักงาน บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคคล และในภาพรวมทั้ง 3 ด้านที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุรักษ์ สันติโชค (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก. ซีเอสเอ็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส ได้ทำการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทดสอบจับคู่พหุคูณด้วยวิธี LSD และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สนั่น สันหลี (2555) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะตามตำแหน่งงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษ และพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ของเจ้าหน้าที่คดีพิเศษและพนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนิศร ยืนยง (2557) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานและค่าตอบแทนต่อเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ และ ฌกมล จันทร์สม ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปริศนา พิมพา (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน โดยปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ

แสงทอง เป็นประโคน และคณะ (2558) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานของนายช่างโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของนายช่างโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม และ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยพบว่านายช่างโยธาที่มีประเภทบุคลากรต่างกันจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05