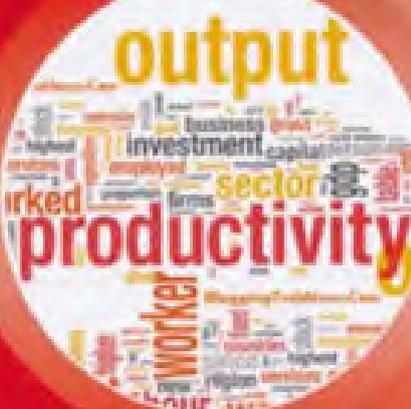




Productivity



การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
Organization Efficiency Increasing



3000-0102

medial
Focus
publishing

ดร.ค่านาย อภิปรัชญาสกุต

รหัสวิชา 3000-0102
การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
Organization Efficiency Increasing

ตามหลักสูตรสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์

จำนวน 3 หน่วยกิต

ผู้แต่ง : ดร. คำนาย อภิปรัชญาสกุล FCILT, ESLog, SCORMaster, CPIM

จัดพิมพ์โดย



บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด

75 ถนนปัญญาอินทรา แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510

โทร. 02-1752986-7 มือถือ 085-2611551 โทรสาร. 02-1753499

<http://www.logisticsfocus.net>

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

Organization Efficiency Increasing

ผู้แต่ง ดร. คำนาย อภิปรัชญาสกุล FCILT, ESLog, SCORMaster, CPIM

จำนวนหน้า 204 หน้า

ISBN : 978-616-7880-20-4

ราคา 180 บาท

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2560 จำนวนที่พิมพ์ 1,000 เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติการพิมพ์ พ.ศ. 2537

จัดพิมพ์โดย : บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชซิ่ง จำกัด

75 ถนนปัญญาอินทรา แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

Tel : 02-1752986-7 Fax : 02-1753499

<http://www.logisticsfocus.net>

จำหน่ายโดย : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด

DKTODAY

15/234 ซอยเสือใหญ่อุทิศ ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม

เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

Tel : 0-2930-6215, 0-2541-7375

Fax : 0-2541-7377

E-mail: dktoday@dktoday.net

 : [Marketing.dktoday](https://line.me/tv/p/Marketing.dktoday)  : [dktoday](https://www.facebook.com/dktoday)

<http://www.dktoday.net>

ข้อความ ทฤษฎี และรูปภาพประกอบที่ปรากฏหนังสือเล่มนี้ เป็นข้อมูลที่ผู้เขียนได้รวบรวมจากหลายแหล่งตามที่ระบุในบรรณานุกรม ร่วมกับแนวคิดในการประยุกต์ใช้งาน และความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ทางวิชาการมากที่สุด **ทางผู้จัดจำหน่ายมีหน้าที่รับชม และจัดจำหน่ายเท่านั้น มิได้มีส่วนรับผิดชอบเกี่ยวกับความผิดพลาดทางกฎหมายลิขสิทธิ์แต่ประการใด** ซึ่งบทความ ข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในหนังสือเล่มนี้ ได้ผ่านการเตรียมและการตรวจทาน อย่างถี่ถ้วนแล้ว เพื่อให้ได้ความถูกต้องสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่ความสามารถกระทำได้ก่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ อย่างไรก็ตาม ความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากการนำบทความ ข้อมูลหรือรายละเอียดที่ปรากฏในหนังสือฉบับนี้ไปใช้ ไม่ว่าจะโดยสาเหตุหรือลักษณะใดๆ ก็ตามทางผู้เขียนและผู้จัดจำหน่ายหนังสือมิได้มีภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบแต่ประการใดทั้งสิ้น

ลักษณะรายวิชา

1. รหัสและชื่อวิชา 3000-0102 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร 3 (3)
(Organization Efficiency Increasing)
2. สภาพรายวิชา วิชาชีพบังคับ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
3. หน่วยกิต 3 หน่วยกิต
4. จุดประสงค์รายวิชา
 1. เพื่อให้เข้าใจหลักการและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
 2. เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองและองค์กรด้วยกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
 3. เพื่อให้มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
5. มาตรฐานรายวิชา
 1. เข้าใจหลักการและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
 2. สำรวจตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลิกภาพ และพฤติกรรมการทำงานตามหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
 3. วางแผนพัฒนาองค์กรด้วยหลักการและกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
6. คำอธิบายรายวิชา
ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความหมาย ปรัชญาและอุดมการณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร การจัดองค์กร วัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงาน การพัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสื่อสาร การสั่งการการฝึกอบรม การสวัสดิวิธีทำงาน การสอนงาน และการกำกับงาน

กิตติกรรมประกาศ

ตำรา การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการเรียนโดยเป็นตำราชุด หมวดวิชาพื้นฐาน สำหรับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี และผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้เข้าใจหลักการและวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สามารถพัฒนาตนเองและองค์กรด้วยกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร และให้มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

การเรียบเรียงตำราต้องอาศัยรูปภาพเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในเชิงเนื้อหา ร่วมกับทฤษฎี และประสบการณ์ที่แท้จริงของผู้เขียนด้านการตรวจประเมินระบบคุณภาพ การบริหารกิจการทั้งด้านธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทที่ปรึกษาในการออกแบบ การค้าปลีกค้าส่ง และโลจิสติกส์ ให้สามารถประยุกต์ใช้เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ตำราเล่มนี้จะไม่สามรถเกิดขึ้นได้ถ้า ไม่มีแผ่นดินไทย ที่ให้ผู้เขียนได้เกิดขึ้นมา ศาสนาที่สอนให้ผู้เขียนเป็นผู้ให้และปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี พระมหากษัตริย์ไทยทุกพระองค์ที่ท่านทรงห่วงใยแผ่นดิน กอบกู้เอกราช ให้พสกนิกรทุกคนในประเทศไทยมีความสุข พ่อขุนรามคำแหงมหาราช ที่ทรงประดิษฐ์อักษรไทยซึ่งเป็นรากฐานของหนังสือไทยที่ใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน ทำให้มีหนังสือไทยในการเขียนตำราครั้งนี้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ที่ผู้เขียนได้เกิดภายใต้ร่มโพธิสมภารของท่าน ได้ยึดแนวทางการปฏิบัติในรูปของระบบเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต และใช้แนวพระราชดำริของท่านในการดำเนินชีวิต บรรพบุรุษทุกท่านที่ให้ชีวิต และจิตวิญญาณของการเป็นผู้ให้ ถึงแม้จะเกิดในครอบครัวที่ฐานะไม่ดีนัก ประชาชนชาวไทยทุกท่านที่เสียภาษีบำรุงประเทศชาติ ให้มีโครงสร้างพื้นฐานของประเทศที่ดี มีสถาบันการศึกษาให้ศึกษา ทั้งในระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย คณาจารย์ที่ประสาทความรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ครอบครัวเพื่อนร่วมงาน หุ่นส่วน พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มบริษัท ที่ให้กำลังใจในการฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ จนสามารถผ่านพ้นวิกฤตได้ เจ้าของตำราทุกเล่มที่ผู้เขียนอ้างอิง เจ้าของบทความ ตราผลิตภัณฑ์ที่มีในตำรา ซึ่งผู้เขียนให้ใช้ข้อความที่เกี่ยวข้องกับบทความ เนื้อหาตำรา ตราผลิตภัณฑ์ ที่มีในตำราในการเผยแพร่อ้างอิง โดยไม่ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

คำนำ

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เป็นวิชาในหมวดวิชาพื้นฐาน ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและระดับปริญญาตรี รวมถึงผู้ประกอบการที่ต้องการพัฒนาตนเองโดยวิชาที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับ ความหมาย ปรัชญาและอุดมการณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร การจัดองค์กร วัฒนธรรมและพฤติกรรมการทำงาน การพัฒนาศักยภาพและบุคลิกภาพกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสื่อสาร การสั่งการ การฝึกอบรม การสวัสดิวิธีทำงาน การสอนงาน และการกำกับงาน ครอบคลุม 12 บทเรียน ตำราเล่มนี้มุ่งให้ผู้อ่านมีความรู้ มีความชำนาญ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในสาขาต่างๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบัน

ผู้เขียนเป็นนักธุรกิจในตำแหน่งประธานบริหารกลุ่มบริษัทที่ต้องรับผิดชอบกิจการมากกว่า 20 บริษัท และเป็นผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ ISO9001-2015, ISO14001, HOSAS18001 ที่มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจเป็นอย่างดี ส่วนมากคนที่จบการศึกษาใหม่จะมองโลกด้านเดียวมองแต่ด้านที่สำเร็จ ไม่มองด้านล้มเหลว ซึ่งที่จริงด้านล้มเหลวมีมากกว่าด้านสำเร็จ ปัจจัยแห่งความสำเร็จมีหลายประการประกอบด้วย ความกล้าเสี่ยง ต้องการมุ่งความสำเร็จ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักผูกพันต่อเป้าหมาย ความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ยืนหยัดต่อสู้ทำงานหนัก เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน มีความสามารถในการบริหารงานและมีความเป็นผู้นำที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และไม่หยุดนิ่ง ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม กล้าตัดสินใจและมีความมุ่งมั่นพยายาม อย่างตั้งความหวังไว้กับผู้อื่น มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม รู้จักประเมินตนเอง ต้องมีความร่วมมือและแข่งขัน ประหยัดอดออมเพื่ออนาคต มีความซื่อสัตย์ การประกอบธุรกิจต้องพยายามศึกษาปัจจัยภายนอกที่เป็นเหตุของความล้มเหลวทางธุรกิจ ส่วนปัจจัยภายในคงไม่สามารถปฏิเสธการยกระดับด้านคุณภาพ กำจัดของเสีย และเพิ่มผลผลิต เพราะทำให้ธุรกิจได้ผลผลิตสูงขึ้นในระยะเวลาเท่ากัน

เนื่องจากเป็นการพัฒนาตำราชุดนี้ครั้งแรก ถ้าส่วนใดส่วนหนึ่งของตำรามีข้อบกพร่อง และต้องการแนะนำเพิ่มเติมเพื่อให้ปรับปรุงให้เป็นตำราที่ดี กรุณาติดต่อมาที่ kumnai@logistics.ac.th ผู้เขียนขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ. ที่นี้

ดร. คำนาย อภิปรัชญาสกุล

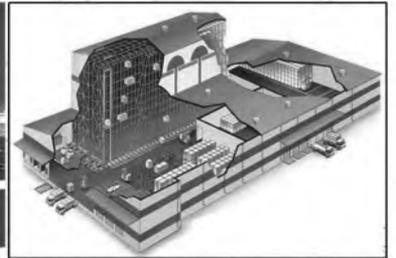
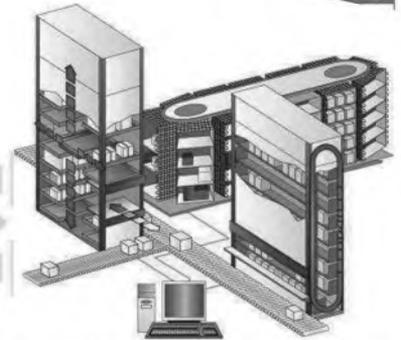
Ph.D., FCILT,ESLog, SCORMaster, CPIM

SERVICES

Storage System Integrator (SSI) Company Limited

SSI ด้วยประสบการณ์ในการออกแบบมากกว่า 10 ปี จึงสามารถให้บริการครบวงจรแก่เจ้าของโครงการดังนี้

- ① ศึกษาข้อมูลด้านโลจิสติกส์เพื่อการออกแบบ
- ① ศึกษาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ① ยื่นขออนุญาตจัดตั้งบริษัท คลังสินค้า ท้องเย็น และโซโล
- ① ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ
- ① สำรอง วางแผน และการออกแบบด้านวิศวกรรม
- ① ออกแบบ และกำหนดรายละเอียดอุปกรณ์ในระบบโลจิสติกส์
- ① ออกแบบ และติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานโลจิสติกส์
- ① ประมาณราคา และจัดทำเอกสารเพื่อการประมูล
- ① จัดทำสัญญา
- ① ยื่นขออนุญาตก่อสร้างต่อหน่วยราชการ
- ① บริหารโครงการก่อสร้าง
- ① ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยอาคาร และระบบชั้นวางสินค้า
- ① ปรับปรุงคลังสินค้า และระบบโลจิสติกส์



AREAS OF EXPERTISE

SSI มีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ ชำพหลายเช่น สถาปัตยกรรม วิศวกรรมทุกสาขา ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอัตโนมัติ

- ① นิคมอุตสาหกรรม เขตส่งออก (EPZ) คลังสินค้ากึ่งทันสมัย และเขตปลอดอากาศ
- ① อาคารคลังสินค้าอัตโนมัติ (AS/RS)
- ① อาคารคลังสินค้าทั่วไป และศูนย์กระจายสินค้า
- ① ศูนย์กลางโลจิสติกส์
- ① ท้องเย็น และโซโล
- ① การขอจัดตั้งตลาดกลางสินค้าเกษตร
- ① อาคารโรงงาน
- ① อาคารจอดรถแบบธรรมชาติ และแบบอัตโนมัติ

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมติดต่อ ดร. คำนาย อภิปรัชญาสกุล และคณะทำงานที่

75 ถนนปิ่นเกล้าอินทรา แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

มือถือ : 085-261-1551 โทร : 02-175-2986-7 แฟกซ์ : 02-175-3499

E-mail : kumnai@ssi.co.th, support@ssi.co.th



<http://www.ssi.co.th>



สารบัญ

บทที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

๑๑	ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	2
๑๒	แนวคิดประสิทธิภาพในองค์กร.....	6
๑๓	ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร.....	6
๑๔	องค์ประกอบของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร.....	7
๑๕	วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร.....	8
๑๖	เทคนิคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้บริหาร.....	14

บทที่ 2 การจัดองค์กร และการพัฒนาองค์กร

๑๑	ความหมายและลักษณะขององค์กร.....	18
๑๒	โครงสร้างขององค์กร.....	18
๑๓	ประเภทขององค์กร.....	19
๑๔	เป้าหมายขององค์กร.....	20
๑๕	หลักการจัดองค์กร.....	21
๑๖	การจัดองค์กรให้มีประสิทธิภาพ.....	27
๑๗	การพัฒนาองค์กร.....	28
๑๘	เทคนิคเพื่อการพัฒนาองค์กร.....	36

บทที่ 3 พฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กร

๑๑	ภาพรวมพฤติกรรมในองค์กร.....	44
๑๒	พฤติกรรมบุคคล.....	44
๑๓	พฤติกรรมกลุ่ม.....	48
๑๔	พฤติกรรมองค์กร.....	51
๑๕	วัฒนธรรมองค์กร.....	52

บทที่ 4 ประสิทธิภาพส่วนบุคคลและการจูงใจในการทำงาน

๑๑	ประสิทธิภาพส่วนบุคคล.....	60
๑๒	แรงจูงใจในการทำงาน.....	63
๑๓	ความพึงพอใจในการทำงาน.....	67
๑๔	ขวัญกำลังใจในการทำงาน.....	69
๑๕	อุดมการณ์และความเชื่อมั่นในการทำงาน.....	72
๑๖	จิตสำนึก ความรับผิดชอบ และความมีวินัยในการทำงาน.....	73
๑๗	ความคิดสร้างสรรค์.....	76

บทที่ 5 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

๑) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร.....	82
๑) การพัฒนาตนเอง.....	82
๑) บุคลิกภาพ.....	86

บทที่ 6 การสร้างภาวะผู้นำ

๑) ความหมายและภาระหน้าที่ผู้นำ.....	96
๑) ภาวะผู้นำ.....	96
๑) รูปแบบของผู้นำ.....	97
๑) ทักษะของผู้นำ.....	97
๑) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ.....	99
๑) การบริหารและการจัดการ.....	100
๑) บทบาทของบุคคลในองค์กรในการบริหารงานสมัยใหม่.....	105

บทที่ 7 กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

๑) การบริหารเชิงกลยุทธ์.....	108
๑) การบริหารการผลิต.....	110
๑) ปัญหาการบริหารการผลิต.....	111
๑) การเพิ่มผลผลิต.....	112
๑) เทคนิคการเพิ่มผลผลิต.....	114

บทที่ 8 การทำงานเป็นทีม

๑) ความหมายและลักษณะของการทำงานเป็นทีม.....	122
๑) ประเภทของทีมงาน.....	122
๑) องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม.....	123
๑) หลักการสร้างทีมงาน.....	124
๑) ความร่วมมือในการทำงาน.....	125
๑) ความขัดแย้งในองค์กร.....	127

บทที่ 9 การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

๑) บทนำของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กร.....	132
๑) ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	132
๑) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน.....	133
๑) สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน.....	136
๑) ประโยชน์ของการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	140
๑) วิธีสร้างบรรยากาศในการทำงานที่พนักงานอยากได้.....	140
๑) ส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข.....	141

บทที่ 10 การสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

๑) บทนำของการสื่อสาร.....	146
๒) กระบวนการสื่อสาร.....	146
๓) ประเภทของการสื่อสาร.....	148
๔) รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร.....	151
๕) อุปสรรคของการสื่อสาร.....	152
๖) การเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์กร.....	153
๗) เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคปัจจุบัน.....	153

บทที่ 11 การฝึกอบรม การสาธิตวิธีทำงาน และการสอนแนะ

๑) ความหมายของการพัฒนาบุคลากร.....	160
๒) กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร.....	160
๓) การฝึกอบรม.....	162
๔) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน.....	164
๕) การสอนแบบสาธิต.....	166
๖) การสอนแนะ.....	168

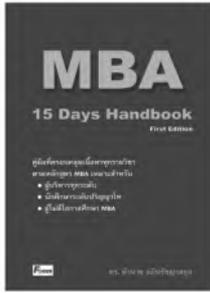
บทที่ 12 การบังคับบัญชา การสั่งงาน และการกำกับการทำงาน

๑) การบังคับบัญชา.....	174
๒) เทคนิคการสั่งงาน.....	177
๓) การกำกับดูแลกิจการที่ดี.....	182
๔) การควบคุมงาน.....	183

บรรณานุกรม..... 187

ประวัติผู้เขียน..... 188

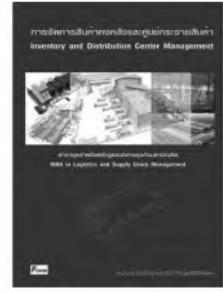
ตำราชุดโลจิสติกส์ และการจัดการซัพพลายเชน



MBA
ราคา 400.-



MBA 07
ราคา 400.-



MBA 11
ราคา 400.-



MBA-14
ราคา 500.-



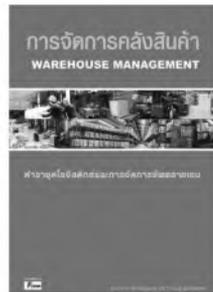
MBA-15
ราคา 500.-



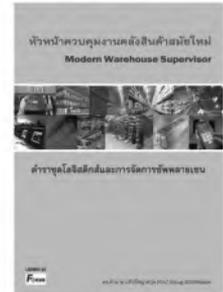
LSCM 01-02
ราคา 250.-



LSCM 01-06
ราคา 150.-



LSCM 02-01
ราคา 200.-



LSCM 02-02
ราคา 250.-



LSCM 03-02
ราคา 250.-



LSCM 03-04
ราคา 270.-



LSCM 01-05
ราคา 400.-



บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิ่ง จำกัด
75 ถนนปทุมธานีตรา แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
Tel : (66)02-175-2986-7 Fax : (66)02-175-3499 มือถือ : 085-261-1551
E-mail: support@logisticsfocus.net <http://www.logisticsfocus.net>

1. ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.1 ความหมาย การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร ข้อแตกต่างของคำว่า ประสิทธิภาพ กับ ประสิทธิภาพ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ประสิทธิภาพ (อังกฤษ: Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรแรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง (<https://th.wikipedia.org/wiki>)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน.

ประสิทธิภาพ (Efficiency) สรุปรวมหมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มังงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงานที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่าผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพมากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งมักจะใช้เกี่ยวข้องกับการทำงานและองค์ต่างๆ ควบคู่กับคำว่าประสิทธิภาพโดยได้มีนักวิชาการอธิบายความหมายและเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่างๆ

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น

Peter Drucker (กูรูทางด้านบริหารการจัดการ) ได้กล่าวไว้ว่า “Efficiency is Doing Things Right. Effectiveness is Doing the Right Things” แปลว่า “ประสิทธิภาพคือการทำสิ่งต่างๆ อย่างถูกต้อง ประสิทธิผลคือการทำสิ่งที่ถูกต้อง”

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรตั้งไว้

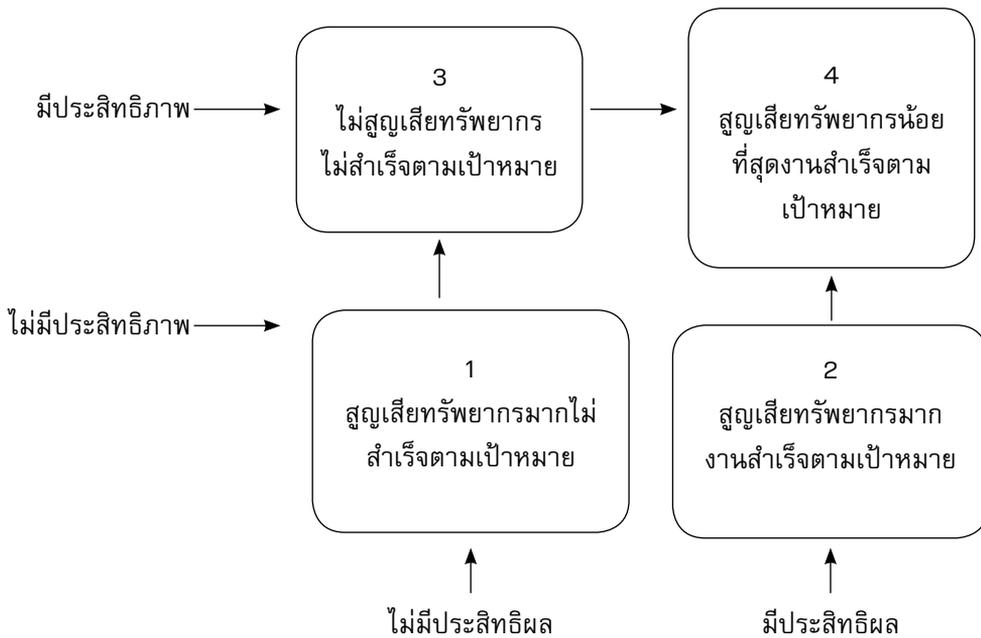
สรุปได้ว่า ประสิทธิผล คือ การทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลที่เกิดขึ้น

$$\text{ประสิทธิผล} = \frac{\text{สินค้าและบริการ}}{\text{แรงงาน ทุน วัตถุดิบและอื่นๆ}}$$

จากสมการนี้แสดงให้เห็นว่าสามารถเพิ่มประสิทธิผลได้จากการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทรัพยากร เพื่อลดต้นทุนในการดำเนินการหรือเพิ่มประสิทธิภาพองค์ประกอบของทรัพยากรในการดำเนินการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านแรงงานโดยการลงทุนซึ่งเครื่องมือหรือเครื่องจักร เช่นการใช้เครื่องชุดเจาะแทนที่จะใช้แรงงานคนในการขุด หรืออาจเพิ่มประสิทธิภาพของวัตถุโดยใช้ประโยชน์จากวัตถุดิบนั้นให้มากขึ้น เช่น โรงเลื่อยไม้ ไมโซขายเฉพาะไม้ที่ดีใส่เรียบร้อยแล้วเท่านั้น แต่ยังสามารถขายซี้เลื่อยและเศษไม้เพื่อนำไปใช้ในการทำสวนหรือไม้อัดได้อีกด้วย

จากความหมายของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สรุปได้ว่า เป็นเรื่องของความต้องการที่จะให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ก้าวหน้าขึ้นในอนาคต โดยใช้ความรู้ทางด้านการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประยุกต์เป็นหลักและทิศทางที่ก้าวหน้าขององค์กรในอนาคต เป็นระบบที่องค์กรได้จัดรูปแบบให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสร้างกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับองค์กร

โดยหลักการแล้ว องค์กรควรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่ไปซึ่งในความเป็นจริงมักจะพบว่า มีองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง กล่าวคือองค์กรบางแห่งอาจทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่พบว่ามีค่าใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การใช้วัตถุดิบหรืออุปกรณ์ รวมทั้งแรงงานคนมากเกินไปหรือเกินความจำเป็น ในขณะที่องค์กรอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผล เช่น องค์กรจะสามารถผลิต ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการโดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อเป้าหมาย กำไร การเติบโต และการอยู่รอดขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผล

จากรูปที่ 1.1 แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมี 4 ลักษณะ คือ

- 1) ความไม่มีประสิทธิภาพและความไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายและสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์
- 2) ความไม่มีประสิทธิภาพแต่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยสูญเสียทรัพยากรมาก

3) มีความประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่ไม่สำเร็จตามเป้าหมาย แต่ไม่สูญเสียทรัพยากร

4) ความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล หมายถึง งานทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมายและใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และประหยัด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงเป็นดัชนีที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรว่าองค์กรเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้นได้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหรือไม่

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและอ้างรางวัลซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร (Organization Efficiency) หมายถึงการเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 ลักษณะองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำหรือผู้บริหารในองค์กรแบบแสวงหาผลกำไรและไม่แสวงหาผลกำไรคือการนำพาองค์กรนั้นไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางเอาไว้ให้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรธุรกิจ ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นได้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จแบบยั่งยืน จะเห็นได้ว่าองค์กรเหล่านี้มีได้มีเพียงแค่สินค้าและบริการที่ดีเท่านั้น แต่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดีผ่านผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถที่ดี เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้เป็นอย่างดี คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะประกอบด้วย 9 ประการ วงจรชีวิตของเรามี เกิดแก่ เจ็บ ตาย องค์กรก็เหมือนกัน ดังนั้นทำอย่างไรองค์กรจึงจะมีชีวิตที่ยืนยาวและเป็นองค์กรที่ดี

1. มีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน คนทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กรตนเอง ว่าทำอะไรเพื่ออะไร โปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น

2. สายการบังคับบัญชา พร้อมงานบังคับบัญชาที่หลากหลาย และสายการบังคับบัญชาสั้น

3. มีฐานข้อมูลที่มาสนับสนุนการบริหารงานฐานข้อมูลองค์กรจะต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่างๆ การทำงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย

4. ระบบการจัดการด้วยคนที่ไม่มาก โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วย ใช้คอมพิวเตอร์ ใช้ฐานข้อมูลมาดำเนินการและไม่ใช้กรรมการตัดสินใจ เพราะถ้ามีกรรมการหลายชุดงานจะยิ่งช้า

5. เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ องค์กรจะต้องดำเนินการว่าจะต้องทำให้น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาสามารถจะพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย พูดแล้วต้องเกิดประโยชน์กับองค์กร และให้ข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

6. ต้องมีการตลาดและการประชาสัมพันธ์

7. ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม และมีแข่งขันตลอดเวลา ต้องร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีมประหยัดพลังงานเพื่อค่าใช้จ่ายและต้องปรับปรุง มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กรของตัวเอง

8. ต้องเน้นมูลค่าในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง และดำเนินการตามนโยบายอย่างแน่วแน่ ที่สำคัญคือการแบ่งงานที่ชัดเจน ก็จะบรรลุผลของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ต้องทำงานเพื่อองค์กร และรักองค์กรของตนเอง ไม่ทุบหม้อข้าวตนเอง

1.3 ความจำเป็นที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นเกิดจากการที่มนุษย์มารวมตัวกัน เพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแบบใดแบบหนึ่ง สมัยก่อนดึกดำบรรพ์ก็มีการรวมตัวกันเพื่อไปล่าสัตว์มาเป็นอาหาร การสร้างที่อยู่อาศัยการรวมตัวลักษณะนี้เป็นการทำให้เกิดความสัมพันธ์ในกลุ่มของบุคคลและมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ กลายเป็นองค์กรใหญ่โตขึ้น ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านธุรกิจ ด้านศาสนา ด้านการศึกษา ปัจจุบันมีการขยายตัวขององค์กรเนื่องจากสาเหตุ 4 ประการ

1. จากสิ่งแวดล้อมเดิมจะเป็นแบบสังคมชนบทแต่ปัจจุบันมาเป็นสังคมเมือง
2. เนื่องจากมนุษย์มีการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกัน มีการกำหนดความสัมพันธ์ต่างๆ ขึ้น
3. เมื่อมีองค์กรขึ้นระยะหนึ่ง ก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ต้องมีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรของตัวเองให้อยู่ได้
4. วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์และการเพิ่มขึ้นของประชากรก็ต้องมีการขยายตัว และระดับความต้องการขององค์กรเพิ่มขึ้น

1.4 ประโยชน์ของการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

1.4.1 ประโยชน์ต่อองค์กร มีการจัดองค์กรที่เหมาะสมบรรลุตามวัตถุประสงค์และมีการเจริญก้าวหน้าทำงานไม่ซ้ำซ้อน ไม่มีแผนงานมากเกินไป เพื่อจะได้ลดต้นทุนและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้

1.4.2 ประโยชน์ต่อผู้บริหาร เช่น บริหารงานง่าย สะดวก รู้ว่าใครรับผิดชอบอะไร มีหน้าที่ทำอะไร แก้ไขปัญหาทางงานเข้าซ้อนได้ ทำให้งานไม่ค้าง ณ จุดใด จุดหนึ่งประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน รู้หน้าที่ของตนเองว่าจะทำอะไร มีการแบ่งงานที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าจะแบ่งปันกันทำงานไม่ถูกเอาเปรียบ และพนักงานก็เข้าใจความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลฝ่ายอื่นและสามารถประสานงานกันได้

1.4.3 การสร้างผู้นำที่เก่ง และมีความสามารถ การที่จะบริหารให้คนเก่งเหล่านั้นอยู่ในองค์กรได้ต้องรู้ว่าใครที่มีแววจะอยู่กับองค์กรมีความจงรักภักดี ต้องมีการสนับสนุน ตัวอย่างเช่น การให้โบนัส โบนัสก็เป็นสิ่งตอบแทนการทำงานถ้าเขาทำงานที่จะสามารถพัฒนาและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพของเขาได้หรือว่าสร้างความเจริญให้กับองค์กรได้ก็ต้องมีการพัฒนาเป็นพิเศษ มีการให้สิ่งจูงใจต่างๆ และเป็นตัวตายตัวแทนของผู้บริหาร

1.4.4 การพัฒนาคนในหน่วยงาน โดยการส่งไปอบรมให้ตรงกับสาขาที่เขาถนัด ถ้าอบรมมาแล้วหรือไม่ประสบความสำเร็จให้เขาเลือกว่าชอบงานไหน ไปทดลองทำดู บางคนลงไปในงานที่ตัวเองไม่ชอบ พอไม่ชอบไม่มีความตั้งใจทำงาน ผลงานก็ออกมาไม่ดี บางคนถูกกับงานก็จะมีการใช้ศักยภาพทั้งหมดบอกมาได้ ฉายแววของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นมา สามารถพัฒนาให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กรได้

การบริหารงานบางครั้งผู้ใต้บังคับบัญชามักจะมองว่าเป็นหน้าที่ของผู้นำว่าจะนำองค์กรก้าวหน้าหรือควรจะเดินไปทางใด แต่ผู้บริหารสั่งการอย่างเดียวคงไม่ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมของทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กรจึงประสบผลสำเร็จได้

2. แนวคิดประสิทธิภาพในองค์กร

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และอี กลอสวีนอร์ พลอแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam 1953, 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet 1954, 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

เฮอริเบิร์ต เอ. ซีมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลิตผล ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

3. ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร(Organization Efficiency) หมายถึง การเพิ่มความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรให้เกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปรัชญาและอุดมการณ์การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สิกัญญากร ชูทรัพย์ และมนัสชัย กীরติผจญ (2547) กล่าวว่า ปี ค.ศ 1950 - 1960 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรยังคงใช้วิธีการแบบดั้งเดิมโดยอาศัยหลักเกณฑ์เป็นไปแบบง่าย ๆ นั่นคือ ความมีประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์กรที่จะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่างๆที่ตั้งไว้โดยนำทรัพยากรมาใช้อย่างเต็มที่จะสามารถทำให้ บรรลุผลสำเร็จมากเพียงใด ซึ่งความมีประสิทธิภาพในความหมายนี้ นับว่ายังมีปัญหาเปิดกว้างอยู่อีกมาก ที่จะต้องวิเคราะห์กันในแง่มุมที่ลึกกว่าและกว้างกว่า นั่นคือจะต้องวิเคราะห์ถึงความสำเร็จ

ของเป้าหมายที่ระบุให้บุคคลภายนอกทราบ รวมทั้งการพิจารณาว่าเป้าหมายต่างๆ ที่บรรลุนั้น ได้เป็นกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใด เช่น เป็นของผู้ถือหุ้นของพนักงานของฝ่ายขายจัดการหรือกับคู่ค้าลูกค้าและบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมส่วนรวมด้วย

วิธีการใช้ตัวเกณฑ์วัดประสิทธิภาพขององค์กร

1. เกณฑ์วัดผลตามเป้าหมาย
2. เกณฑ์การบริหารประสิทธิภาพเชิงระบบ
3. เกณฑ์การบริหารประสิทธิภาพโดยอาศัยกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อมเฉพาะส่วน
4. การใช้วิธีการแข่งขันคุณค่าการสร้างองค์กรแห่งคุณภาพ

เกณฑ์ที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์กร จอห์น พี แคมป์เบลล์ (John P. Campbell, ได้สรุปเกณฑ์ที่ใช้ศึกษาความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยตัวเกณฑ์ต่างๆ จำนวน 30 เกณฑ์ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพผลรวม	16) การบริการข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร
2) การยอมรับในการเป้าหมายขององค์กร	17) การลาออกจากงาน ผู้บริหาร
3) ผลผลิต	18) การมีส่วนร่วมและการร่วมแรงร่วมใจ
4) ความสามารถในการทางมนุษย์สัมพันธ์ของ	19) ความพอใจในงาน
5) ประสิทธิภาพ	20) คุณค่าของทรัพยากรด้านบุคคล
6) ความเห็นที่สอดคล้องกันของสมาชิกต่อเป้าหมาย	21) แรงจูงใจ
7) กำไร	22) ความพร้อมในด้านต่างๆ ที่มีอยู่
8) ความขัดแย้งและความสามัคคีบุคคล	23) ขวัญและกำลังใจ
9) คุณภาพ	24) การเข้ากันได้ของบทบาทของสมาชิก
10) ทักษะและการสนับสนุนจากกลุ่มต่างๆ ภายนอก	25) การควบคุมภายนอก
11) อุบัติเหตุที่เกิด	26) ความสามารถในการส่วนงานขององค์กร
12) ความตั้งใจและทุ่มเทในด้านการอบรมและ	27) ความมั่นคง
13) การเติบโต	28) การวางแผนและการกำหนดเป้าหมายพัฒนา
14) ความสามารถหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม	29) การมุ่งความสำเร็จ
15) การขาดทุน	30) ความคล่องตัวและการปรับตัว

4. องค์ประกอบของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

4.1 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร สามารถศึกษาวิเคราะห์ได้จากองค์ประกอบต่างๆ

- 1) ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย เป้าหมาย ทิศทางการทำงาน โครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งทรัพยากรที่มีองค์กร
- 2) ลักษณะบุคลากร เป็นลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรในองค์กรประกอบผู้บริหารหรือบังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และที่มงาน

3) การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานอุบัติเหตุ ความซ้ำซาก น้อยซ้ำ ความปลอดภัย

4) การพัฒนา ซึ่งทุกองค์กรควรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากร พัฒนาการผลิต พัฒนาค่าที่มงาน

4.2 องค์กรอันยิ่งใหญ่ (Great Organizations) เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่าสิ่งสำคัญ 8 ประการ ที่ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยิ่งใหญ่

1) การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (Quality of Management) หมายถึง การจัดการอย่างมีคุณภาพที่ผู้บริหารมีความรู้และประสบการณ์ทางการบริหารอย่างมืออาชีพ

2) ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ (Quality of Products) หมายถึง การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพอาจกระทำได้โดยการใช้เทคนิคต่างๆ เริ่มการใช้วัตถุดิบ กระบวนการผลิต การตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า

3) ผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยด้วยนวัตกรรมใหม่ (Innovativeness) หมายถึง การใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมในการดำเนินการผลิตหรือบริหารที่ทันสมัยและรวดเร็ว

4) การลงทุนระยะยาวอย่างมีคุณค่า (Long-Term Investment Value) หมายถึง การวางแผนการลงทุนในระยะยาวและการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าในระยะยาว

5) สถานภาพทางการเงินมั่นคง (Financial Soundness) หมายถึง การมีสถานภาพทางการเงินที่ดี มีการหมุนเวียนของเงินและบริหารทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

6) มีความสามารถในการดึงดูดใจลูกค้าให้สนใจในผลิตภัณฑ์ (Ability to Attract Develop and Keep Talented People) หมายถึง มีความสามารถในการดึงดูดลูกค้าและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ที่ทำให้ ลูกค้าสนใจ ทำให้ ลูกค้าตื่นตัวในการใช้สินค้านั้นอยู่เสมอ

7) คำนึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Community and Environmental Responsibility) หมายถึง ความมีจริยธรรมทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบการ

8) การใช้ทรัพยากรสินอย่างคุ้มค่า (Use of Corporate Assets) หมายถึง การใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดไม่ให้เกิดการสูญเสียเปล่า

5. วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

วิธีการปรับปรุงองค์กร การที่องค์กรจะไปสู่คุณภาพ จำเป็นต้องปรับปรุงองค์กร โดยทั่วไปนิยมใช้ 3 วิธีคือ การลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การสร้างนิสัยแห่งคุณภาพ มีลักษณะ 7 ประการ อันประกอบด้วย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การทำงานเป็นทีม การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมุ่งที่กระบวนการ การศึกษาและฝึกอบรม ประกันคุณภาพ และการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม

กลยุทธ์การบริหารเชิงคุณภาพ ผู้บริหารองค์กรและนักวิชาการได้ศึกษาและคิดค้นหาวิธีการที่จะช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและเติบโตในกระแสของการแข่งขันที่รุนแรง ซึ่งมีหลากหลายวิธีการด้วยกัน อาทิ เช่น กิจกรรม 5ส หรือ 5S วงจร PDCA หรือ PDCA กลุ่มระบบ QQC (Quality Control Circle :QCC)

ระบบ TQM (Total Quality Management) และระบบการปรับรูป (Re-engineering) เป็นต้น ในที่นี้ได้นำเทคนิควิธีการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรมาพอสังเขป ดังนี้

5.1 กิจกรรม 5 ส

1. กิจกรรม 5 ส เป็นแนวความคิดการจัดความระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น 5 ส ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1.1 สะสาง (Seiri) คือ การแยกของจำเป็นออกจากของที่ไม่จำเป็นและจัดของที่ไม่จำเป็นออกไปนั้นคือทุกฝ่ายต้องมั่นใจว่า ในสถานที่ทำงานมีเฉพาะของที่จำเป็นใช้งานเท่านั้น

1.2 สะดวก (Seiton) คือ การจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่างๆ ในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวก ปลอดภัย และคงไว้ซึ่งคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นมีการกำหนดทางเดินและกำหนดที่วางชัดเจน มีการจัดเก็บแยกเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ โดยคำนึงถึงความรวดเร็วปลอดภัย

1.3 สะอาด (Seiso) คือ การทำความสะอาด เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน คอมพิวเตอร์ มีฝุ่น สนิม คราบน้ำมันหรือทำงานไม่มีการทำความสะอาดอุปกรณ์สำนักงานสำนักงานก่อนและหลังการใช้งานทุกครั้งหรือไม่

1.4 สุขลักษณะ (Seiketsu) คือ การรักษามาตรฐานการปฏิบัติ 3 ส แรกที่ดีไว้ และค้นหาสาเหตุต่างๆ เพื่อยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น เช่น จัดสาเหตุของฝุ่นละออง คราบน้ำมัน และมลภาวะต่างๆ ได้หรือไม่ ป้าย และสัญลักษณ์ต่างๆ มีขนาดและอยู่ในระดับเหมาะสมกับสายตาหรือไม่สรุปสุขลักษณะคือ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน

1.5 สร้างนิสัย (Shitsuke) คือ การปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติหรือเป็นประจำ นั่นคือ สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน

2. วัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรม 5 ส

2.1 ด้านวัตถุและสถานที่ เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ของใช้ในการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทัศนสัย และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้สดชื่นน่าทำงาน

2.2 ด้านคน เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการช่วยกันดูแลรักษาและพัฒนาคุณภาพงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น มีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

3. หลักการทำกิจกรรม 5 ส ให้ประสบผลสำเร็จ

3.1 ทุกคนทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือและสนับสนุน

3.2 ผู้บริหารสูงสุดต้องให้ความสำคัญ สนับสนุน และมีความส่วนร่วมอย่างจริงจัง

3.3 ดำเนินการเป็นระบบ มีแผนงานและการบริหารกิจกรรมที่ดี

3.4 การเริ่มต้นกิจกรรมต้องทำโดยพร้อมกันและปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเสมือนภารกิจ

ประจำ