บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การทำงานที่มีประสิทธิภาพของสุนัขบริการออกไป ฝ่ายขายและบริการลูกค้ามีภาคีที่ 3.2 ซึ่งได้นำเสนอเรื่องตามลำดับดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง
   1.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน
   1.2 แรงจูงใจในการทำงาน
   1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน
   1.4 มุขย์สัมพันธ์ในการทำงาน
   1.5 การทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ
   1.6 การแก้ปัญหาและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน
   1.7 งานตอบแทน
   1.8 มาตรฐานการบริการ
   1.9 มาตรฐานการให้บริการของพนักงานเช่างตอบแทน

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
   2.2 แนวคิดปัญญาที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
   2.3 แนวคิดเรื่องต้นทุนเกี่ยวกับมุขย์สัมพันธ์
   2.4 แนวคิดสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน
   2.5 แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ
   2.6 แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่
   2.7 สรุปแนวคิดทฤษฎีในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   3.1 งานวิจัยในประเทศ
   3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency)

1.1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จิราภรณ์ ผลมณี และธีรภัทร จิราภรณ์ (2537) ได้ให้ความหมายว่า
ประสิทธิภาพของแรงงาน หมายถึง คุณภาพในการทำงานของแรงงานเป็นรายบุคคล อาทิ
การเรียนรู้งานความประณีตในการทำงาน การปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน โดยพิจารณา
จากพฤติกรรมของแรงงานและการกำหนดกรอบการทำงานตามกระบวนการติดต่อกิจการ
ความคุ้มกันกับดุลยภาพภายในสถานประกอบการแต่ละแห่ง โดยที่พฤติกรรมของแรงงาน
หมายถึง อัตราการแสดงออกงานเป็นมิติของแรงงานในระหว่างการทำงานซึ่ง ส่งผลต่อ
คุณภาพของแรงงานตลอดจนฟื้นฟูร่วมงาน หัวหน้างานและนายจ้าง อาทิความยินดีแข็งแรง
การตรงต่อเวลา การเสียเวลา การละเลยงาน ผูกพันสัมพันธ์ เป็นต้น

United Nations Development Program (1984) ได้ระบุว่า
ประสิทธิภาพของหน่วยงาน เป็นผลมาจากของประสิทธิภาพภายในองค์กร และสามารถวัดได้จาก
ลักษณะทางกายภาพหรือفعนองของตัวทุ่นในแต่ละส่วนของงานหรือที่มีขณะของกิจการ
นอกจากนี้ประสิทธิภาพของหน่วยงานยังสามารถวัดได้จากแรงจูงใจ (Motivation) และ
ความพึงพอใจงาน เพื่อจะพิจารณาในลูกค้าความสุขและประสิทธิภาพการทำงานมาบรรจบกัน

กันดา เฟิมพล (2541) ระบุว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อำนาจเปลี่ยน
ไปหลาย ๆ อย่างขณะประกอบกันได้ซึ่งเพื่อให้ หรืองานที่ทำนั้นสุ่มเสี่ยงอยู่ไปด้วยดีเพียงไหน
ซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลลัพธ์มากขึ้นจากสิ่งที่เป็นเป้าหมายได้มากตั้งสุด ที่มากยิ่ง
การรักษาและขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาอย่างประหยัดหรือการลงทุนอย่างเกิน
ซึ่งเป็นส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามผล หรือหมายถึง ผลิตผล หรือเปรียบเทียบที่ดีกว่า
ยกตัวอย่างเช่น หน่วยงาน 2 คน ทำงานอยู่ใน同一个งาน เท่านั้น ทั้งคู่มีข้อحاولการทำงาน
เพื่อให้รับการประสิทธิภาพในการทำงานเหมือนกันและมีอยู่ที่มี แต่คนหนึ่งทำงานเสร็จเร็วกว่าอีก
คนหนึ่ง แม้ว่าที่เก็บข้อมูลไว้ตอนที่ทำงาน (จำนวนข้อมูล วุฒิการณ์ ฟันฝ่าวีชุ้น ๆ) แต่ผลเมื่อมีงาน
งานของหน่วยงานคนหนึ่งจะมากกว่างานของอีกคนหนึ่ง ในเวลาทำงานที่เท่านั้น ความแตกต่างนี้
อาจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบหลายประการ เช่น แรงจูงใจ ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ การฝึกอบรม
หรือวิธีการทำงานที่ดีกว่ากัน

ดังนั้น คุณว่า ประสิทธิภาพการทำงานจึงหมายถึง ความสามารถและ
ทักษะในการกระทำของบุคคลหรือของตนเอง หรือของอุปกรณ์ที่ใช้ชิ้น เจาะลึกขึ้น เพื่อให้บรรลุ
เป้าหมายของตนเองและองค์การ อันจะทำให้คนนั้น ผู้อื่นและองค์การเกิดความที่พอใจ และ
สงบสุขใจที่สุด
1.1.2 แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

จิราวุธ พลเมธีและ สุวิทย์ ธำรงวัสด (2537) กล่าวไว้ในรายงาน
การวิจัยเรื่องพื้นฐานและประสิทธิภาพของแรงงานในภาคอัยการสถานีที่สำหรับ juridical ว่า
ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานตามความเห็นของผู้ประกอบการหรือนายจ้าง สามารถ
ประมวลผลด้วยปัจจัยดังนี้

1.1.2.1 ความทันเวลา
1.1.2.2 ความสามารถ
1.1.2.3 ความสามารถในการเรียนรู้งาน
1.1.2.4 ความประสิทธิในการทำงาน
1.1.2.5 การตอบสนอง
1.1.2.6 การปฏิบัติงานตามคำสั่งของนายจ้าง
1.1.2.7 การมีมูลค่าพันธุ์

Lusthaus, Adrien, Anderson & Carden (1999) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยที่

1. ต้นทุนของงาน (cost per program)
2. ต้นทุนในการบริการลูกค้า (cost per client served)
3. ต้นทุนของผลสำเร็จงาน (cost-benefit of programs)
4. ผลการต่อเนื่องงานแต่ละคน (output per staff)
5. อัตราการขาดงานและการกลับออกจากพนักงาน (employee absenteeism and turnover)
6. อัตราความสมบูรณ์ของงาน (program-completion rates)
7. ต้นทุนโลจิสติกของงานทั้งหมด (overhead-total program cost)
8. ความเสี่ยงของความเสี่ยงของระบบ (frequency of system breakdowns)
9. ความเหมาะสมของการส่งมอบการบริการ (timeliness of service delivery)

โดยสรุปแล้ว องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานประกอบไปด้วย

1. ปริมาณงานที่ได้จ้างงานตรงตามปีหมาย
2. คุณภาพงานที่ได้ผลงานถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและมีความ

กระตือรือร้น
4. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ เอาใจใส่และทุ่มเทเวลาให้กับงานอย่างเต็มที่
5. ความรอบคอบในการรับผิดชอบและเกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
6. ความมั่นใจและพร้อมมากในงานบริการสุจริตงานใหม่
7. ประพฤติผูกพัน การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งในการติดต่อธุรกิจ
8. การตัดสินใจรู้ถูกต้องรับผิดชอบต่อเหตุการณ์
9. มีระเบียบวินัย ความประหยัด ปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี
10. การรักษาเวลา โดยการปฏิบัติงานถูกต้องเสมอ

1.2 แรงจูงใจในการทำงาน
1.2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
ก่อนหน้า เพิ่มเติม (2544) กล่าวว่า มีผู้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่าเป็น “ความกระตือรือร้นที่เกิดจากความต้องการของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย” เมื่อพิจารณาตามนัยนี้จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นเรื่องสำคัญของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องความอยากความปรารถนา เป็นเรื่องของพัฒนาการด้านภายในของแต่ละคน

ความหมายของแรงจูงใจในแรงจูงใจของผู้บริหาร หมายถึง “วิธีการที่ผู้บริหารใช้เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาการจูงใจในการทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารหรือท้องถิ่นการพัฒนาระบบอย่างมีประสิทธิภาพ”

จากความหมายดังกล่าว แสดงว่า มีบุคคล หรือหน่วยงานตั้งเป้าหมายในการทำงานให้แล้ว ย่อมเกิดความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการนั้นก็คือ ตัวตนเอง หรือแรงจูงใจนั้นเอง

1.2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

ในเรื่องของการบริหารงานและหน่วยงานใดก็ตามที่มีการวิเคราะห์และเกี่ยวกับผู้บริหาร ของหน่วยงานนั้น จะต้องรู้จักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพจริงจังจะต้องผู้มีคุณภาพที่ดี สำหรับผู้บริหารผลงานมีการกระทำของผู้มีคุณภาพที่ดี สำหรับผู้บริหารผลงานที่ดีจากผู้มีคุณภาพที่ดี สำหรับการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับผลของการปฏิบัติงานของตนเอง ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือไม่ ฉะนั้น ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารคือ เป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ประสิทธิภาพการทำงานก็เกิดขึ้น
1.2.3 ความต้องการของมนุษย์

นักจิตวิทยาได้ยอมรับว่า ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตอนหลัง
ดังที่ Maslow ได้พยายามจัดลำดับไว้เป็นลำดับ 5 ขั้นตอน และความต้องการจะได้รับการตอบสนองได้
จากการทำงาน ซึ่งจะต้องเริ่มมาจากขั้นแรกเป็นมูลฐานแล้วจึงจะเริ่มต้องการขั้นตอนต่อ ๆ ไป
ดังนี้

ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนของความต้องการของมนุษย์

1.2.3.1 ความต้องการทางคุณสุทธิขั้นต้น (Basic Physiological Needs) คือความต้องการอาหาร เสื้อผ้า อุณหภูมิของเหมาะสม ที่อยู่อาศัย ดังนั้น
เพื่อที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต้นนี้เราก็ต้องทำงานเพื่อให้มีรายได้เพียงพอที่จะ
นำมามอบผู้เด็กด้วยความต้องการนั้นๆ

1.2.3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security Needs) ความต้องการขั้นต้นนี้ก็จะรวมไปแล้วเกี่ยวกับความ
รักษา (Physiological Need) คือความต้องการความปลอดภัยในการทำงาน คุณค่าในความต้องภาค
อยู่เสมอในการทำงานเป็นหลักประกันว่า เราย่ต้องได้รับจ้างงานมา เพื่อซื้ออาหารหรือจับจ่ายใช้
อย่างต่าง ๆ ไม่ใช่เฉพาะวันนี้ แต่ต้องมีให้สำหรับวันพรุ่งนี้ด้วย มุมมองที่ทำงานรายวันเมื่อ
ต้องการความปลอดภัย พรุ่งนี้จะได้รับจ้างงานที่จะเพียงพอกับมิติที่สุด

1.2.3.3 ความต้องการเข้าสังคมและมีพวกพ้อง (Social and Affiliation Needs) เมื่อความต้องการขั้นต้นที่พื้นฐาน 2 ขั้นที่กล่าวมา ได้รับการตอบสนองคือ ปากกี้ กิน ท้องอึม
และปาร์ที้อีก ขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองแล้ว มุมมองที่ต้องการสังคม คือการมีเพื่อน ๆ และ
ต้องการให้เป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ต้องการที่จะมีความสุขที่เป็นเจ้าของ เป็นส่วนหนึ่ง
ขององค์การ เป็นสมาชิกของกลุ่ม จากความต้องการหรือแรงจูงใจอันนั้น ทำให้บุคคลเลือกทำงานบางอย่างโดยใช้เพื่อปรับม่านหรือยุโรปมานเป็นแกนสำคัญในการเลือกงาน บางครั้งบุคคลอาจทำงานอีกที่เพิ่มเติม ได้เงินมากกว่านั้น แต่เขาเลือกงานนี้ก็เพราะว่า เขาชอบเพื่อร่วมมานมานั้น นี่มากกว่าร่วมงานอื่น

1.2.3.4 ความต้องการมีทักษะและมีสถานะทาง (Needs for Self-esteem and Status) ความต้องการชั้นนี้ คือความต้องการที่ให้คนอื่นยอมรับคนหนึ่ง มีความภูมิใจในตัวเองว่าตัวเองมีทักษะหรือมีความสามารถเพียงพอ มีความภูมิใจในตัวเองเป็นหลักพื้นฐานที่เรารักกันว่า Ego Needs บุคคลที่มีแรงจูงใจหรือความต้องการประสิทธิภาพจะมีความพยายามที่จะดึงดูดที่กิจกรรมหรือแสดงพลังด้วยโดยไม่คำนึงหรือไม่สนใจว่าคนอื่นจะรู้สึกอย่างไร จะตอบสนองหรือไม่ เขาต้องการที่จะทำดีเพื่อให้คนอื่นยอมรับและยินยอมเขา และ ควรจะทำให้สั่งเสียง นั่นก็คือมีการบริบทเกี่ยวกับที่ทำให้คนอีกวาดภายใน การทำงานให้เห็นว่าตนเอง คนอื่นเขาถูกไม่ชอบ และบางครั้งก็ทำให้เกิดความอิจฉาและทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ดีเท่าที่ควร

1.2.3.5 ด้านการมีสิทธิ์แห่งตนเองหรือทำให้หัวใจมีความหมาย (Needs for Self -realization and Fulfillment) ความต้องการชั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งคนที่มี จำนวนน้อยที่จะสามารถได้รับความพึงพอใจจากความต้องการชั้นนี้ ซึ่งบางครั้งเรียกว่าความต้องการอันนั้นว่า Self- Actualization บุคคลที่มีแรงจูงใจนี้นั้นอาจแสดงพฤติกรรมแตกต่างไปจากบุคคลส่วนใหญ่เพราะตามที่ Maslow สรุปว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจชั้นนี้จะโดยมีน้อยกว่า 2

Herzberg และคณะ ได้ทำการศึกษาหันฝึกเรื่องของงานที่มีความต้องการของมนุษย์ ว่าอะไรที่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่สุด และอะไรที่กลุ่มตัวอย่างที่สุดในการทำงานกลุ่มตัวอย่างใดตอบมาถูกต้อง และจึงสรุปว่า เรื่องในการทำงานบางอย่างเกี่ยวกับไป ทำให้บุคคลไม่พอใจ แต่ลักษณะอยู่กับจุดเริ่มต้นจ้างงานนั้นที่ทำให้บุคคลบางพวกหรือหักบริการที่เป็นพัฒนาระดับ (Motivator)แต่กลับที่จ้างแล้วเป็นคนที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่า Herzberg รับรองเรื่องที่กล่าวว่าเป็นองค์ประกอบที่จะขยายความคุ้มค่าทางความพอใจ (Maintenance) ของความหมายกล่าวว่า ความ แนวความคิดของ Herzberg นั้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีองค์ประกอบอยู่ 2 อย่าง

1. องค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ (Motivational factors) ซึ่ง Herzberg บอกว่ามี 6 ประการ คือ ความสัมพันธ์ การยอมรับจากผู้อื่น ความสำเร็จ งาน โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และความรับผิดชอบ

2. องค์ประกอบทางด้านคงอยู่ (Maintenance factors) ซึ่ง Herzberg บอกว่ามี 10 ประการ คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ

2.2 เทคนิคและวิธีการให้ความรักษา
2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับที่ปรึกษาหรือหัวหน้างาน
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
2.6 เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน
2.7 ความปลอดภัยจากการทำงาน
2.8 ชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนที่ไม่มีใครก้าวล่วง
2.9 สภาพการทำงาน
2.10 สถานภาพในการทำงาน

Herzberg เรียกเก剿นี้ประกอบทั้งสองข้อตัวเดียวกันว่า Motivation – Maintenance Model สำหรับ Maslow เรียกว่า Need – Priority Model

<table>
<thead>
<tr>
<th>แบบของ Maslow</th>
<th>แบบของ Herzberg</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Motivation Factors</strong></td>
<td><strong>Maintenance Factors</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>ต้องการสัจธรรมแห่งงานและความสมบูรณ์ชีวิต</td>
<td>การทำงานเพื่องาน ความสมัครสมัครใจ ความเจริญ กวมรับผิดชอบ</td>
</tr>
<tr>
<td>ต้องการทั้งคุณและสถานภาพ</td>
<td>ความสัมพันธ์กับหัวหน้า การยอมรับ สถานภาพ</td>
</tr>
<tr>
<td>ต้องการความสามารถและเชื่อมโยงกับผู้อื่น</td>
<td>ความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนและเพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยีการทัศนารูป</td>
</tr>
<tr>
<td>ต้องการความปลอดภัย</td>
<td>นโยบายขององค์การ การบริการขององค์การ งานที่ปลอดภัย สถานภาพการทำงาน</td>
</tr>
<tr>
<td>ความต้องการความสำเร็จ</td>
<td>กำไรงาน หรือเงินเดือน ชีวิตส่วนตัว</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบแบบของ Maslow กับ Herzberg
1.2.4 ปัจจัยส่วนของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดมีกำลังแรงพัฒนาและลงไปในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง (สุขภาพ, ลู่อาหาร, 2538 : 160 - 161) ได้แก่

1.2.4.1 งาน งานและอย่างยิ่งนั้นจะเหมือนกันค่อนข้างประเภททำงานนั้น

ไม่ใช่ทุกคนจะทำได้ทุกอย่าง บางคนจึงทำเหล่านี้ เพราะไม่มีงานจะทำ แรงจูงใจแบบนี้ทำให้คนต้องมีความรู้และทำให้ตระหนัก การรักษาเงินเป็นปัจจัยที่ทำให้ทำงานได้ดี

1.2.4.2 ค่าจ้างที่นำพาไป เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงานคือการทำ.

อย่างยิ่งมาก ถึงอย่างที่ทำไปด้วยตนเอง ให้ค่าตอบแทนมาก ก็เช่นเดียวกับการทำงานไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

โดยเฉพาะเรื่องความสุขสบายต้องการที่อยากทำงาน หรือไม่อยากทำงาน แต่เรื่องนี้ไม่ได้เป็น

แรงจูงใจอย่างเดียวที่ทำให้คนทำงาน

1.2.4.3 คน หรือคู่ค้านอบดี ๆ ซึ่งมีหลากหลาย เช่น หนึ่งกัน ซึ่ง

นาย ต่างกัน คือ “ลูกหนี” เท่า ๆ กัน คือ “เพื่อนร่วมงาน” บุคคลต่างกันมีส่วนที่ให้รายยาท

ทำงาน หรือหยุดหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว มันนี้ชอบผู้เกี่ยวกันคือ และไม่อยากแตกต่างกับ

คน

1.2.4.4 โอกาส

1.2.4.5 สถานะแวดล้อม ซึ่งจะต้องมีมาตรฐาน ไม่ว่าจะในด้านสถานที่

การทำงาน มีความสบายสบายมีประโยชน์การทำงานดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องยนต์

โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น สถานะแวดล้อมอื่นๆอย่างที่สำคัญ คือ บ้านและเป็นบ้านมีความสุข

ไม่แยกลงทำให้เรามีแรงจูงใจในการทำงานให้ตอบรับว่า

1.2.4.6 สำนักงาน หรือการทำงานให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะ

เป็นระบบส่ง การตรวจสอบมูล นิยม ประจำปีงานให้

คนอยากทำงานเพราะมันใจใจทำ ทำงานแล้วควรจะไม่ทำถ้าเดินใบมีทุกข์หรือทุกสุด ซึ่ง

องค์การควรมีกฎหมายเครื่องเบียสให้ชัดเจนได้ สำนักงานการอะไรบาง

1.2.4.7 การบริหารงาน เป็นระบบให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน โดย

ไม่เลือกที่รักที่กั้น ความรับผิดชอบก่ำหนดความสามารถ และเหมาะสมที่สุด รวมถึง

มีการพิจารณาความคิดความชอบด้านความเป็นธรรม อีกทั้งกิจกรรมจะต้องมีแผนงาน

โครงการและนโยบายที่มีประสิทธิภาพและความสม่ำเสมออย่างไร

1.2.4.8 ความมั่นคง มีสภาพทางการเป็นองค์กรที่ไม่ตกต่ำๆ จะทำ

ให้ผู้คนเกิดความมั่นใจและมีกำลังใจที่จะช่วยสร้างสรรค์ให้บริษัทก้าวหน้าอย่างยิ่ง

1.2.4.9 ความต้องการทางสังคม ต้องการให้รับการยกย่อง ชมชม

ปลดล็อก อย่างมากและถูกต้อง
1.2.5 ประโยชน์ของการธุรกิจ
การธุรกิจเป็นการหน้าที่สำคัญอีกหนึ่งของการหน่วยงานของนักบริหาร และ
หน่วยงานที่จะต้องสร้างสรรค์ (สุขภาพ สุราษฎร์, 2538 : 145-150) เพราะการธุรกิจจะช่วยป้องกัน
ความด้อยการควบคุมและความติดระดมของบุคคลในองค์การได้ ทำให้บริบาลนโยบาย
การปฏิบัติงานของหน่วยงานหน้าที่ดังนี้ มีกล้าใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ คือ
1.2.5.1 เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การ
และแก่บุคคลทั่ว เป็นการสร้างพลังงานร่วมกันของกลุ่ม
1.2.5.2 ส่งเสริมและเสริมสร้างสมัครใจในการปฏิบัติงานของคนงาน และ
หน่วยงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ
1.2.5.3 สร้างกำลังใจวิทยาและหาทางที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน และ
หน่วยงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ
1.2.5.4 ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความมั่นคงในองค์การ
1.2.5.5 ช่วยให้การสร้างสมัครใจเต็มใจได้ตามความจริง อยู่ใน
กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติของงาน ผู้บริหารอาศัยและยึดตามที่ทำการปฏิบัติงาน
1.2.5.6 เกิดคุณสมบัติและสิ่งที่ใช้สำหรับผู้มีคุณสมบัติในองค์การก็คือความคิด
สร้างสรรค์ในเกิดขึ้นขึ้น ๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่คนงานและองค์การ
1.2.5.7 ทำให้เกิดการเข้าใจในองค์การที่ปฏิบัติงาน
อยู่ ทำให้เกิดความสุขที่สูงและสุจริตในการทำงาน เพราะเราทำอย่างที่เข้าใจจะมีอยู่กับท่าทีเป็น
สุขเท่านั้น
1.2.5.8 การจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน
1.3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
อ้าง เขาหมุน (2530) ได้ใช้ความหมายของความพึงพอใจใน
การทำงานว่า หมายถึง ความต้องการที่คนงานมีต่องานและต่ออย่างจริง เป็นอารมณ์พอใจ และ
ความสบายใจที่มีผลงานจากงานนั้น

มรุฑา วิชัย繁荣 (น.ป.ป) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน
หมายถึง ความรู้สึกสบายใจ หรือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์กับกิจการต่าง ๆ ของงานและ
ผู้ปฏิบัติงานนั้น ทำให้เราคิดถึงความพึงพอใจของกิจการที่ работы

มหาวิทยาลัยสุรัตธักษิณธิการ (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจ
ในการทำงาน หมายถึง การที่คนทำงานต้องการในความพึงพอใจในงาน ซึ่งให้คนทำงานรู้สึก
วิคตอการทำงานอย่างมีความภูมิใจ และทำงานอย่างกล้ามีให้คนทำงานแสดงความมุ่งมั่นในการทำงานที่มีความภูมิใจในการทำงาน
จากความหมายต่างกล่าวนี้ดังนั้น พอสรุปได้ว่า ความที่เพียงพอในการทำงานหมายถึง ความรู้พื้นฐาน ความคิดเห็นที่ดี และทักษะที่เรียนรู้ในบริบทที่ผู้ปฏิบัติงานมี ต้องการทำงาน ต่อมาจำนวน และต้องสำคัญ ถือได้ว่าผลการทำงานที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพที่สูง

1.3.2 ความสำคัญของการมีความเพียงพอในการทำงาน

องค์การจะสร้างความที่เพียงพอให้คนทำงาน ความที่เพียงพอในการทำงานช่วยให้คนทำงานรู้สึกว่าชีวิตของตนเป็นชีวิตที่มีคุณภาพและทำให้ชีวิตมีคุณค่า (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2537: 530-532) ความที่เพียงพอในการทำงานจะช่วยลดความเป็น ปฏิกิริยาต่อการทำงานของคนทำงานตัวใหม่ ความจดจำระหว่างคนกับองค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ และเป็นเหตุการณ์สำคัญในการสร้างความมั่นคงต่อองค์การ ละออมากใน รูปแบบต่าง ๆ เช่น การขาดงาน ลาออกจากงาน ขาดความสัมพันธ์กับรูปแบบการการทำงาน มีผลให้การทำงานไม่ประสบความสุข เช่นกัน

1.3.3 องค์ประกอบสี่ที่ทำให้เกิดความเพียงพอในการทำงาน

ก่อนหน้านี้ (2544) กล่าวว่า งานไม่ได้ดีด้วยปริมาณเดียวที่ทำให้คน พอใจยังมีด้วยปริมาณมากที่ก่อความสุขกับการทำงานรวมถึงความรู้สึกติดตามความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัลในการที่ทำให้ความสุขยอมเห็นกับ ความที่เพียงพอในการทำงาน ทั้งหมดนี้มีต้องมีWorkerที่มีความสุข การทำงานคือองค์ประกอบสำคัญ ขันคำนวณการทำงาน เทียบเท่า ดังนี้

1.3.3.1 งาน (work) งานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นเข้าใจงานหนึ่งหรือสอง เข้าใจและรับความสำเร็จอยู่ดีจึงจะมีความพอใจ หรือไม่พอใจในงานสูงสุดที่คนเห็นอยู่ด้วย นอกจากนี้ผลงานงานก็มีกลไกอย่างหนึ่งที่ทำให้คน ถ้าเกิด ความสามารถก็จะทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้ถึงใหม่ และผลจากการงานก็จะต้องมีระดับความยากลำบาก เหมาะสมกับคนทำด้วยไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จ้างทำงาน หรือบริษัทงานก็จะเพียงพอที่ความสามารถ และเวลาของบุคคลไม่ใช่บริษัทมากเกินไปให้ทำงานแต่อาจจะทำ งานนี้ สำหรับให้ผู้ทำเรื่องประสบความสุขเน้น ผู้ทำงานสามารถตัดสินกระบวนการและผลการ ทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

1.3.3.2 ค่าจ้าง (pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหลักของการที่ เพาะคำจ้างอาจเป็น เงิน หรือ เป็นอัตราที่เจ้าสู่จะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการ ประยุกต์ความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ทำงานเพียงพอในการทำงาน นอกจากนี้การทำงานที่อยู่ในระบบและทำเทียบเท่ากับในระบบตลาดแรงงานหรือ ลูกจ้างประเภทเดียวกัน ที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบในงานที่มีสำหรับให้ ลูกจ้างหรือคนทำงานเพียงพอหรือไม่พอใจ เช่น การจ้างเงินรายเดือน จำนวนปี/ราย หรือ จ่ายแทนเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น
1.3.3.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (promotion) องค์ประกอบยึดก่อภาพหน้าก็คือ โอกาสที่สูงขึ้น หรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปเพราะในทรัพยากรทุนificantที่มีความสำคัญระหว่างจะต้องได้รับพิจารณาจากผู้บริหารที่เป็นผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนี้ จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

1.3.3.4 การยอมรับ (recognition) การยอมรับจากผู้มีอำนาจหรือผู้บริหาร และเพื่อสร้างแรงงานเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดขึ้นครับว่า การยอมรับให้ความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ก็ควรจะได้รับการยกย่อง และประกาศเกียรติเกียรติุม สรรเสริญบ้าง ทางการจัดตั้งบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่ บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้ผลงานสัมฤทธิ์

1.3.3.5 ผลประโยชน์ (benefit) ผลประโยชน์หรือสิทธิ์ที่บุคคล ได้รับจากการทำงาน หรือจากทรัพย์สินได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน ได้บ้านหนึ่งบ้านสอง ค่าว่าจ้างปกติ ความคุ้มครองทางทรัพย์สินเป็นต้น

1.3.3.6 สถานการณ์การทำงาน (working conditions) สถานการณ์การทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยรวมทางกายภาพ (physical environment) ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์ทำ การทำงานที่เหมาะสมหรือโครงสร้างเป็นต้น นอกจากนี้แล้วระเบียบการทำงาน การมีพักผ่อนในระหว่าง ทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

1.3.3.7 หัวหน้า หรือผู้นำ หรือผู้นำ (leader) หัวหน้า หรือผู้นำที่เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ ทำหน้าที่อย่างดี มีการจัดตั้งให้ผู้นำได้เป็นผู้นำไม่เหน็ดเหนื่อน หัวหน้าที่ ทำให้ในธุรกิจงานที่มีการแข่งขัน ผู้นำมีบทบาทสำคัญเพิ่มเติม และมีความเป็นผู้ที่ทำให้ การทำงาน ทำให้หัวหน้าที่มีความสามารถที่จะให้คำแนะนำให้กับภายนอกเป็นอย่างไร

1.3.3.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือค่อนข้าง และมีความสามารถเป็นมือ บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงข้าม อาจมีเพื่อน ร่วมงานที่ต้องความสามารถที่พวกเขายังไม่ได้ และไม่เป็นมือ ก็อาจเป็นเหตุที่ทำให้ บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

1.3.3.9 องค์กรทางการจัดการหรือการบริหาร (organization and management) นโยบายและแผนการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบที่ สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรวางแผนที่มีแผนเพื่อกลยุทธ์การจัดการค่าแรงงาน สนับสนุนการทำงาน ลูกจ้าง หรือเกี่ยวข้องในการพิจารณาความต้องการของบุคคลที่มีต่อผลการทำงานที่ทำให้ผู้นำหรือผู้ที่ทำงาน มีประสิทธิผลสูงและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้
1.3.4 องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีองค์ประกอบหลักอย่าง ทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคม สิ่งแวดล้อมทางวิทยาการ และการเมือง ตลอดจนลักษณะความสามารถของบุคคล แม้กระทั่งลักษณะของงานก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานหน้าที่ผู้บริหาร หรือหัวหน้าจะต้องเข้าใจลักษณะองค์ประกอบต่าง ๆ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ลดความไม่พึงพอใจให้น้อยลงได้ และบุคคลจะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น (อาวี เพชรมุต : 60-62) ลักษณะเฉพาะของบุคคล ก็เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น

1.3.4.1 ลักษณะส่วนตัว เช่น อายุ เพศ และการศึกษา ก็มีส่วนที่จะทำให้บุคคลพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงาน ลาออกบุคคลจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังงั่น รู้สึกผู้พิการจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้พิการ อาจเป็นเพราะผู้พิการมีโอกาส น้อยกว่าและมีสถานภาพด้อยกว่า งานที่มีการศึกษาสูงหรือตีกรีดสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่มีการศึกษาต่ำ

1.3.4.2 ความสามารถ (abilities) ความสามารถของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ทำให้คนมีความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้บุคคลนั้นพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า ความสามารถที่มีอยู่ แต่ใช้ในการทำงานไม่ได้

1.3.4.3 ลักษณะบุคคลภาพ (personal characteristics) ลักษณะบุคคลภาพของแต่ละบุคคลนั้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง งานที่มีลักษณะภาพที่เข้มข้นก็มีแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอก (extrinsic motivation)

1.4 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ในการทำงานรวมกันในทุกหน่วยงาน องค์การต้องเริ่มด้วยการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จของงาน อันเป็นจุดหมายปลายทาง และเมื่อความสัมพันธ์ก่อขึ้นแล้ว ก็ต้องสร้างข้อกำหนดความสัมพันธ์ให้มีหลักยึดติด ไม่ได้สิ่งที่มักจะสามารถทำได้ต้องอาศัยเทคโนโลยีของมนุษยสัมพันธ์ ดังนั้น ไม่จำเป็นต้องให้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นทุกอย่างก่อน และปฏิบัติงานทุกอย่าง ให้สร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับผิดชอบ ต่อผู้รับผิดชอบงาน และจะมีการติดต่อประสานงานจากภายนอกองค์การ เชิงลึกและชัดเจนทำให้ความสำเร็จมุ่งหมายที่กำหนดกาหนดการทำงาน และประสานกิจกรรมการทำงานในที่สุด (อาวี เพชรมุต, 2530 : 6-8) หรืออาจกล่าวได้ว่า
1.4.1 มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน คือ การจับใจให้คนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และพอใจในสิ่งตอบแทนที่ได้รับ ไม่ว่าทางด้านการเงิน ทางด้านจิตใจ และทางสังคม

1.4.2 การศึกษามนุษยสัมพันธ์ ถ้าจะให้เป็นเครื่องมือในการจัดการให้เกิดความเข้าใจในการทำงานในองค์กรที่มีความสอดคล้องกัน และลดลงจนถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การศึกษามนุษยสัมพันธ์ก็ให้เข้าใจถูกต้องจริงๆว่ามันเกิดขึ้นจากทุกคนแล้ว ก็ต้องเข้าใจลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กรทั้งที่เป็นรูปแบบ และไม่เป็นรูปแบบ นอกจากนี้ก็เป็นต้องเข้าใจสภาพสังคมแตกต่างทางสังคม ในการทำงานที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

1.4.3 มนุษยสัมพันธ์ ถ้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คนทำงานมีความสุข ประสบความสำเร็จและมีความพอใจ ถ้าหากเราได้เรียนรู้มนุษยสัมพันธ์อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปแล้ว ทำให้เกิดการพัฒนาในองค์กรอย่างยั่งยืน และผลผลิตอย่างยั่งยืน อาจไม่ทำให้คนมีความสุขได้ ต้องทำให้เกิดจากอื่นๆด้วย

1.4.4 โดยหลักการแล้ว มนุษยสัมพันธ์เป็นไปกับการทำงาน การไม่ใช่เป็นองค์การทั่วไป โรงเรียน นิติบัตร ฯลฯ การใช้มนุษยสัมพันธ์ก็เป็นไปในรูปของการสื่อสารร้อยกริยาในรูปของผู้นำในรูปของการจัดโครงสร้างองค์การ

1.4.5 มนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้บุคคลเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือให้ความร่วมมือร่วมกันและกันอย่างที่พื้นผิวมนุษย์จะได้พึ่งพาอาศัยกัน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในที่ทำงาน

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ก็เป็นการสร้างปัญญา ควรปฏิบัติตามต่อไปนี้
1. เรียนรู้และเทียบเคียงกับผู้มีประสบการณ์
2. ทำงานให้ดีและเสียค่าการประสบการณ์
3. ทำงานให้ความรู้สึกชอบผู้มีประสบการณ์ด้วย
4. ให้ความรู้ภักดีอิสระกับผู้มีประสบการณ์
5. อย่างไรก็ตามที่จะมีความรัก
6. อย่างการให้ความรักผู้มีประสบการณ์
7. เข้าใจและยอมรับผู้มีประสบการณ์
8. อยู่กับผู้มีประสบการณ์
9. แสดงความรู้สึกว่าคุณอยู่กับผู้มีประสบการณ์
10. สร้างคุณค่าและความคิดของผู้มีประสบการณ์
11. อย่าบงการความคิดกลางบางท่านผู้มีประสบการณ์
12. ลองประเมินตัวเองด้วย
การสร้างมนุษย์สามพันธุ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

หมายเหตุ การประพฤติปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ควรจะทำอย่างไรซึ่งจะทำให้ลูกหนึ่งรัก คนที่เคยเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาผู้หนึ่ง ยอมทราบดีว่าตัวเองจะให้ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างไร สิ่งที่เราไม่ชอบหรือเห็นว่าไม่ดี ก็ไม่ควรปฏิบัติ คือการเอาใจเขาใส่ใจเวลาพนองจึงประมวลสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง
   1.1 อย่าโกรธแผ่เกิน
   1.2 อย่าใช้อํานาจเกินความจำเป็น
   1.3 อย่าตัดสินใจโดยทั่วไป
   1.4 อย่าดีใจรักภักดี
   1.5 อย่าคาดว่าตัวเองจะเกิดขึ้น

2. รู้จักเลือกทำอะไร เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา
   2.1 ให้อิสระให้ใส่ใจเวลา
   2.2 แสดงความยินดีในแต่ละวัน
   2.3 อย่ามีรูปแบบไม่เหมือนในโรคประจำ
   2.4 ดูแลความยากลำบากในการทำงานของลูกหนึ่ง
   2.5 มีความจริงใจต่อเขา

3. รู้จักขยายอารมณ์ ให้เป็นหนึ่งความชอบ
   3.1 ขยายอารมณ์ละเอียดที่ดี
   3.2 แสดงความยินดีในความสำเร็จของเขา
   3.3 ให้เป็นหนึ่งความชอบหรือบางวัน
   3.4 หลักเลิกการพิจารณา
   3.5 ช่วยเหลือเคลื่อนไหวให้เหมาะสม
   3.6 รักษาความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา

การสร้างมนุษย์สามพันธุ์อันดีกับพนักงาน

การสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน ควรปฏิบัติตังนี้ (วิจิตร อาภัสสุทธิ, ม.ป. 170-187)

1. เปิดทางมากที่สุดกัน หรือเข้าหาเพื่อนก่อน อย่ารีรอให้คนอื่นแรกก่อนเป็นการเริ่มสร้างความเป็นมิตรและความสุขพัน

2. มีความจริงใจที่สุดเพื่อน ความสุจริตต่อพนักงานทำให้เราเป็นที่รักใคร่

3. หลักเสียงการสนทนาเพื่อน การสนทนาว่าเรียก เป็นสิ่งไม่ดี ผู้ใดจะ
มองเป็นคนไม่ได้

4. อย่าขาดทุ่มความสิ้นใจให้เพื่อน การขับเพ็ญเป็นการยกตัวเองหรือผู้อื่นเพื่อนฝูงไม่อยากมานำทางด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ

5. ยกย่องช่วยเหลือเพื่อนให้สิ้นที่สมควร เมื่อเพื่อนทำได้มีความสิ้นใจ เป็นการให้กำลังใจ สนับสนุน ให้การยืนยันในความตั้นหนึ่ง แต่ต้องเป็นการยกตัวเองที่จริงใจ

6. ให้ความร่วมมือกับการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ

7. ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เสร็จสิ้นช่วย หรือเกี่ยวข้อง เป็นห่วงเป็นใจในความเป็นอยู่และอนาคตของเพื่อน อะไรที่จะทำให้เขาเสร็จสิ้นเขามาทำการช่วยเหลือ ช่วยให้เขาเรียนรู้และช่วยเหลือด้วยความร่วมมือ

8. ห่วงความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง เป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติเกิน โดยพึงเขาเสนอกับภัยวิกฤติตนความคิดเห็นบ้าง แม้จะขาดหรือตรงข้ามกับความคิดของเรารักษ์ Bệnhไว้ เขาจะรู้สึกว่ามีส่วนร่วมมีความสักใจ

9. หลีกเลี่ยงการทำด้วยเพื่อน ๆ การหลีกเลี่ยงการทำด้วยเพื่อน แม้จะมีความเห็นที่แตกต่างอยู่โดยธรรมชาติแต่ก็ยังไม่เป็นปัญหาเพื่อนที่จะพูดผูกผักต้มชี ทำให้ไม่มีคนอยากบอกความต่างที่ยิ่งต่อเนื่องอย่างแน่นอนเอาไว้

10. ทำการให้เสมอต้นเสมอปลาย หมายถึง การประหยัดปฏิบัติต่อต้นที่ดีที่สุด ที่เคยปฏิบัติมา ไม่ได้เอาความแตกต่างของยศตัวที่ฐานะมาเป็นเครื่องทำให้เปลี่ยนแปลงไป

11. ใจกว้างและรู้จักเพื่อนที่รู้เพื่อนไม่สามารถทำกับเพื่อนที่มีใจกว้าง มีใจกว้างเพื่อนต้องทำใจ ก็จะDIFFICULT TO READ แต่จะเอาใจสุขสุขใจดี มีความรู้สึกว่าเพื่อนที่มีความรู้สึกว่าเพื่อนที่มีความรู้สึกช่วยเหลือเพื่อนในเรื่องที่ยาก

12. ออกไปพบปะสังสรรค์กันทั้งค่าย การที่จะรักษาความเป็นเพื่อนที่ดีที่สุดกันไว้ ซึ่งจะต้องมีการพูดประโยคที่สุจริตตรงกันความสมควร มีความรู้สึกที่หลากหลาย การจัดตั้งความเห็นทาง ความไม่เข้าใจกันจะแบ่งแยกแทนที่ ฉะนั้นไม่ควรเกิดขึ้น

13. ให้ความเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือเพื่อนในเรื่องที่ยากกว่า ถ้าเราเป็นเพื่อนที่ดีที่จะพูดให้เพื่อนเห็นความเป็นเพื่อนที่ดีในเรื่องที่ยากต่าง ๆ ได้

1.5 การทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

ในการทำงานร่วมกัน ต้องมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน (กิจกรรมที่กำหนดไว้) ตามขั้นตอน 2535 : 1) เป็นจุดมุ่งหมายที่ยอมรับเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน จะต้องรู้จักกันต้องมีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นพวกพ้อง มีมุขยุทธ์พื้นที่ได้ มีความสุขพันธุ์กันทำให้คนต่างหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมีความอยู่รอดในมีการเป็นที่ต้องการของครอบบ้าน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้คนมีความสุขในการทำงานร่วมกัน
สิทธิโชค ราชบุรีดิบุล (2535) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน ให้เกิดประสิทธิภาพ ว่า ถ้าคนเรียนมุ่งมั่นในการทำงานพักเบรกเพียงฝ่าฝืนบ้าง ผู้คนนั้นจะพบกับความขัดแย้งในชีวิตโดยสิ้นเชิง ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า คนเราอาจจะมีชีวิตอย่างสงบสุขได้โดยไม่ต้องเจ้าของภาระด้วยที่риที่ดี การทำงานในโลกยุคสมัยนั้นก็เช่นกัน ดังนั้นไม่สามารถทำอะไรได้ดีที่สุด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความที่มีปัญหาของงานเข้าข衫และล้มเหลวมากขึ้น จนเกิดภาวะวิตกกังวลของงานเพียงคนเดียวจะทำงาน ได้ และนั่นคือเรื่องจำเป็นต้องหันหน้ามาทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือทีมมากขึ้น

ตัวอย่างของทีมที่มีประสิทธิภาพ คือ

1. ได้ผลลัพธ์สำเร็จตามเป้าหมาย
2. สามารถบริหารและจัดการกันเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีการพัฒนาประสิทธิภาพของทีมอยู่เสมอ
4. ทุกคนในทีมมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของการทำงานร่วมกัน (วิจิตกร  đứaขวัญ, ป. 300-314)

การทำงานร่วมกันให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ประชาร่วมไปด้วย
ขออภัยค่ะ ฉันไม่สามารถอ่านหรือแปลภาพที่มีข้อความภาษาไทยได้ค่ะ คุณต้องการข้อมูลเกี่ยวกับภาพหรือความหมายของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในภาพมั้ยคะ?
เอาไว้ตัวยาวจะต้องทำกิจกรรมอะไร ทุกคนจึงต้องศึกษาและรู้หน้าที่ มิให้เป็นแต่เพียงตัวราว สำคัญแล้วไม่ผูกมันที่

5. ถูก ระเบียบ และมาตรฐานความประสงค์ หมายถึง สิ่งที่ระบุไว้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องแสดงบนหมายไว้ พร้อมทั้งกำหนดไว้ด้วยว่า บุคคลใดระเบียบและเว้น จะต้องมีอย่างไร

6. ก้าวสำคัญและควบคุมให้มีการปฏิบัติตาม ถูก ระเบียบ และมาตรฐานความประสงค์ หมายถึง การประสานงานให้บุคคลปฏิบัติตามถูก ระเบียบ และมาตรฐานความประสงค์ที่กำหนดไว้ และการลงโทษบุคคลที่ฝ่าฝืนถูก ระเบียบ มาตรฐานความประสงค์นั้นๆ

7. การสร้างความเข้าใจเชิงก้าวและก้าว หมายถึง การที่บุคคลจะขยายความเข้าใจในเหตุผลการที่มีและความต้องการของบุคคลที่ถูกกำหนดไว้ ให้เกิดก้าวสำคัญ รู้จักปรับตัว ยืดหยุ่น ในการปฏิบัติค่อนข้างไว้ถ้าเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานไปด้วยกันได้เป็นอย่างดี

8. การเติบโตสู่การภายในก้าว หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามที่จะสื่อความหมายความรู้สึกเกิดขึ้นในเรื่องต่างๆ ไปยังบุคคลอื่น เช่น ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจปฏิบัติตามที่ถูกต้องตามเตรียมพื้นฐาน และต้องการให้ผู้เข้ารับการสอนได้รับก้าวสำคัญที่ก้าวและเป็นนัยความอย่างเท่ากัน ตรงกัน

9. การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น หมายถึง ความพร้อมที่จะเข้าข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบุคคลอื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของงานด้วยความเพ็ญใจ ความร่วมมือเชิงเป็นเรื่องของจิตใจ ของบุคคลที่พยายามจะขยับหน้าผู้อื่น

10. การแก้ปัญหาข้อขัดขวาง หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะ หรือก็คือก้าวสำคัญกิจกรรมหนึ่งทำให้กิจกรรมนอนค้างไว้ไม่ได้การ หรือไข่ผลลัพธ์ความสำเร็จของบุคคลที่อาจเป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรคต่อผลประโยชน์ของอินเดียน

1.6 การแก้ปัญหาและการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

สิ่งที่ทำให้ผู้มีบทบาทความสุข มีแต่ความทุ่มเท ภารกิจว่างเว้น ความมั่นใจ คือ อุปสรรคปัญหาและความไม่ลงตัว ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปสรรคปัญหาอันเกิดจากการทำงาน

1.6.1 อุปสรรค ปัญหาในการทำงาน

อุปสรรค ปัญหาในการทำงาน หมายถึง ความหรือสถานการณ์ของงาน หรือการทำงานของบุคคลที่ขัดขวางกับการทำงานที่เกิดขึ้นกับความกับข้อใจ ความมั่นใจหรือการที่จะไม่ได้รับการอุปสรรคที่ให้ผลความสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายไว้

อุปสรรคที่ทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้ คือ (วิทยานิพนธ์. 2535: 85-86)
1.6.1 ไม่มีการรวมตัวเพื่อการพัฒนาที่มีแต่การรวมตัวเพื่อทำลาย

1.6.2 ขาดประสบการณ์ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม สำหรับฉันจะชิน
ต่อการทำงานเดี่ยว ๆ มากกว่า ครั้งที่ต้องทำงานทันทีเป็นกลุ่มซึ่งเกิดความอึดอัด หรือแย่งชิง
กัน

1.6.3 พื้นฐานความรู้มีน้อย คุณสามารถไม่ช่วยในการศึกษา ทั้ง
การศึกษาพื้นฐานหรือการศึกษาเพิ่มเติม จึงทำให้ยากต่อการสื่อความหมายหรือการทำความ
เข้าใจกัน แม้ในระดับพื้นฐานทั่ว ๆ ไป

1.6.4 คนส่วนใหญ่จะคิดต่อระบบชิ้น ๆ จึงทำให้ไม่ยอมกิดกิจเองและ
ไม่พร้อมที่จะเคียงข้างกันการทำงานของตัวเอง ถ้าหากคนข้างนี้ก็จะพอทั่วไปได้ แล้วพวก
ผู้รู้ข้างไม่ได้

1.6.5 ขาดความเคร่งซ้ำกันและกัน เราจะจงระวังความเคร่งพัน
ได้ แต่ในใจนั้นขาดความพวกอย่างจริงจังนี้มีความยากลำบากดังนี้ หรือความกล้าแม้จะทำความ
เคร่งจึง ๆ ซึ่งทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้ขอบกัน

1.6.6 ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้ใจลูกน้อง เนื่องจากต้องการชินต่อระบบเพื่อ
การ และการที่ลูกน้องไม่กล้าแสดงความสามารถซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาชินต่อการลั่นการ และ
ไม่ยอมให้รางวัลลูกน้อง

1.6.7 คนไม่ช่วยในการศึกษา เพราะพlessnessของคาวา “การศึกษา”
อาจจะแสดงว่าลักษณะ นั่นเอง กรองชิ้นไม่ช่วยในการศึกษาเพิ่มเติม ทำให้มีความรู้น้อยลง ๆ

1.6.8 ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ทำให้ขาดการสร้าง
ความเข้าใจ ขาดการพัฒนาตัวอย่างตนเอง และขาดความกล้าหาญในการรับมือ

1.6.9 ไม่ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แข่งกันเป็นใหญ่ อย่าง
ร้ายกัน ระวังกัน ซึ่งมาจากความขาดการแสดงความคิดเห็นร่วมกันอย่างมีระบบ

1.6.10 กล่าวทุกความสำคัญ บางคนไม่กล้าแสดงความสำเร็จในที่
เปิดเผย เพราะกลัวการถูกถูกหรือกล้ายอมถูกอธิบายแบบอย่าง

1.6.11 ไม่ทำงานให้เป็นขั้นตอน หรือตามขั้นตอนการ ชอบทำงาน
ตามใจตนเองแบบไร้ระบบ

1.6.12 การขาดวินัย ทำให้ขาดความอดทน และขาดความเคร่งซ้ำ
กันและกันไปทางด้านกันลับ

1.6.2 หลักการพื้นฐานในการบริหารประสิทธิภาพการทำงาน
การเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพการทำงาน เป็นความสำนึกใน
จิตใจ เป็นความสำาคัญ เป็นหลักความสำาคัญของการพัฒนาของมนุษย์ที่จะเห็นผลจากการบริหารประสิทธิ์ที่มีอยู่
แล้วให้ที่ชี้แนะ โดยมีพื้นฐานเพียงความเชื่อที่ว่า เราสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ในวันนี้ได้ดีกว่าเมื่อ
วันนั้น และพ่อรู้จักต้องตีกว่าวันนี้

เพิ่มผลผลิต (productivity) ในสถานการณ์ปัจจุบันที่จะได้รับ เพราะ

การเพิ่มผลผลิตเป็นการต่อสู้กับระบบสมรรถภาพที่มีว่า ปัจจุบัน

1.6.3 การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้

จากการศึกษาของบริษัท Mc Kinsey ในเรื่องของข้อมูลแหล่งความเสี่ยง

ประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้

การเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานก็จะต้องเกิดจากสถานะเหตุการณ์ของการต่อสู้
ภาพประกอบ 4 ระบบงานคอมเพล็กซ์

หมายเล่า 1 Main Distribution Frame (MDF) เป็นปูนบัทที่ติดตั้งอยู่ในชั้นสากล เพื่อเป็นที่ตั้งระหว่างเดปยุกจากกิจกรรมสายและเป็นประตูภายในชั้นสากล ซึ่งจะต้องไปยังเครื่องชั้นสากลภายในหนึ่ง มีประโยชน์ของ MDF คือ เพื่อสะดวกในการต่อสายสิ่งต่าง ๆ ภายในชั้นสากล ซึ่งติดตั้งในที่ตั้งอาจเป็นสถานที่ที่มีความมากกว่า ภายในชั้นสากล โดยมีการติดตั้งเพื่อให้เข้าสู่เครื่องชั้นสากล และเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ เหลี่ยงของเครื่องชั้นสากลภายใน เพราะที่ตั้งสิ่งต่าง ๆ จะต้องแยกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ของชั้นสากลกันได้

หมายเล่า 2 Pot Head เป็นหัวต่อ (closure) ซึ่งต่อที่เป็นจุดจากสายจากชั้นสากลเข้ากับ PVC Cable ซึ่ง PVC Cable จะวางขึ้นไปยังกับ MDF อีกทอดหนึ่ง

หมายเล่า 3 Cable Entrance Subway or (Cable Vault) เป็นห้องที่ติดตั้ง Pot Head

หมายเล่า 4 เคเบล (Cable) คือ ผู้ชายข้ามทางสาย คู่กับสั่นยั่งยืน ก่อนตัวเปลี่ยนให้เป็นแล้วเดียวคู่ ส่วนใหญ่จะมีจำนวน 10 คู่ขึ้นไปจึงถูกลงสู่ 4,000 คู่สาย

หมายเล่า 5 Manhole คือบานพักกลางทางของห้องสายยั่งยืน (Conduit) ที่จากองครีด มีอยู่ในส่วน ทำ Manhole คือเพื่อให้สะดวกในการร่อนสายเคเบลเข้าห้องสายยั่งยืน ภายในชั้นโดยการตัดต่อตรวจสอบแล้วก่อนเปลี่ยนเป็นที่วางหัวต่อเคเบล Contactor, Valve, Loading Coll และอื่น ๆ

หมายเล่า 6 ห้องสายยั่งยืน (Conduit) คือ ห้องที่ใช้สำหรับห้องสายยั่งยืน เรียกว่าที่ยืดสายยั่งยืน และว่า "duct" ห้องสายยั่งยืนนี้จะมีขนาดเล็กเล็กน้อยกว่าที่อยู่กลุ่ม 4 นั้น วาง เถื่อนกับเป็นชั้นต่ำกว่าบนเครื่อง จำนวนห้องจะเป็นต่อๆกับแบบของปักส่วน Lateral Duct คือ ห้องสายจากปักส่วนไปยังผู้นำเครื่องยืดไปยังไม้พื้นไม้พื้นโดยใช้รูปเบลเก็บผู้นำระบบกลุ่ม 3 นั้น ความยาวแต่
และท่อนของท่อนละยาว 6 เมตร วัสดุที่ใช้ในรุ่นแต่ละเป็นคอนกรีต ท่อเหล็ก ใบปะลูบนำไปใช้หัว PVC.

หมายเหตุ 7 หัวต่อ (Closure) เนื่องจากไม่สามารถที่จะวางแคปจากจุดต้นทางถึงปลายทาง โดยใช้แคปปลายลดออกได้ ซึ่งต้องการการตัดต่อที่จุดตัดต่อ ต้องผู้มีความ

หมายเหตุ 8 ตู้ส่งสาร (Cross Connection Cabinet) เป็นตู้ที่ส่งสารสาย

หมายเหตุ 9 ตู้สายปลายทาง (Cable Terminal) ตู้ที่ปลายทางมีใช้

หมายเหตุ 10 สายหางเหวง (Drop Wire) สายหางเหวงขนาด

หมายเหตุ 11 เครื่องควบคุม (Station Protector) เป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งที่

หมายเหตุ 12 สายสะท้อน (Station Wire) เป็นสายหางเหวงขนาด

หมายเหตุ 13 เครื่องเรียกโทรศัพท์ (Telephone Set) มีอยู่หลายแบบ

ด้วยกัน เช่น

เครื่องโทรศัพท์แบบธรรมดา คือเครื่องโทรศัพท์ที่ติดตั้งที่บ้านพักอาศัย

เครื่องโทรศัพท์สำหรับเทียบ คือเครื่องโทรศัพท์ที่ติดตั้งที่บ้านเทียบ หรือที่ทำการขนาดเล็ก แบ่งเป็นเครื่องโทรศัพท์แบบปกติ และเครื่องโทรศัพท์แบบพก

1.7.2 การบูรณาการขนาดสาย ทางหลักจากการใช้งานแล้ว ยอมต้อง

1.7.2.1 การอัดแทกในปลอด (Gas Pressurization) จุดประสงค์ในการ
เข้าไป และมีผู้ดูแลสัญญา ทำให้การจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องต่อการติดต่อสัญญาที่อยู่ภายในซึ่งมีแนวโน้นมากกว่าตัวแปรไป ทำให้ไม่สามารถเข้าไปเป็นแบบได้ เมื่อความขึ้นหรือไม่สามารถเข้าไปในแบบได้ เหมือนเดิมที่จะเก็บข้อมูลก็ไม่ใช่ สามารถที่จะทราบเหตุผลเกี่ยวกับที่เป็นไปได้จริงจังไม่ได้ ด้วยการติดตั้ง Contactor ไว้ที่ตัวแต่ละระดับ เมื่อเกิดการร่วมกันเกิดขึ้น แรงดันเกินย่อมลดลง และสามารถทราบจุดเด่นของเหตุผลได้ด้วยวิธีการที่ทำให้การจุดเด่นสะดวกยิ่งขึ้น

1.7.2.2 การบำรุงรักษาเคเบิล (Cable Maintenance) เมื่อมีการใช้ ผู้ดำเนินการเป็นเวลาหนึ่ง อาจเกิดเหตุที่เกิดกับสัญญาณได้ จึงจำเป็นต้องทำการแผนภูมิ ของเคเบิล เพื่อซ่อมแซมแก้ไขเหตุผลที่เกิดขึ้นกับสัญญาณ เมื่อส่วนใดมีเหตุเดิมขึ้นจะทำให้ผู้ดำเนินการไม่สามารถใช้บริการได้ หรือการทำงานจะเกิดขึ้นในการให้บริการ จึงจำเป็นต้องทำการวางแผนให้กลับดังเดิม ได้แบ่งส่วนงานในการบำรุงรักษาออกเป็น 2 ส่วนคือ

1.7.2.2.1 งานสายกระจาย เริ่มต้นจากผู้พักลายทางที่เริ่ม

1.7.2.2.2 งานเคเบิล เริ่มจาก MDF เหริญพัฒนาทาง หรือ

ส่วนที่เป็นเปรียบเทียบตรง

สายพัฒนาของเหตุผล َاสำหรับจะเกิดขึ้นที่ว่ามี เลยยังคงก็เกิดขึ้นถึงกลางทาง เช่น เคเบิลถูกสูญเปลี่ยน ถูกไฟไหม้ เป็นต้น การหาเหตุผลและตั้งแผนที่เสีย อยู่อย่างกว้าง วิธีคือ

1. การใช้เครื่องมือที่มีการกระทำของเหตุผล เครื่องมือที่มีการกระทำของเหตุผล เช่น หุ่นยนต์ ตลอดจนโปรแกรมที่มีการกระทำของเหตุผล เช่น คอมพิวเตอร์ แล้วต้น ในการหาเหตุผลตัวเกิด เครื่องมือที่มีการกระทำของเหตุผล เช่น คอมพิวเตอร์ แล้วต้น

2. การใช้เครื่องมือเพื่อลดการตั้งแผนที่ เครื่องมือเพื่อลดการตั้งแผนที่เช่น Bridge Megger, Echo Pulse Tester เป็นต้น เครื่องมือเหล่านี้จะทำให้การหาเหตุผลง่ายขึ้น และใช้เวลาอย่างน้อยกว่า อาจคาดเหตุผลได้จาก MDF หรือจากผู้พักลายทางได้ มีการวิเคราะห์เครื่องมือที่ ใส่แนวโน้มเพื่อหาเหตุผลจากจุดอับสูงสุด เช่น หรือแบบที่ออกกระแสทางจากจุดอับสูงสุด เช่น ฉนวนเพื่อลดการตั้งแผนที่ และการใช้เครื่องมือเหล่านี้ ความถูกต้องแห่งการเข้าร่วมกัน ได้ใช้เครื่องมือ ตามที่กำหนดของเครื่องมือ แล้วการของเครื่องมือต้องข้างแหล่ง และต้องการทราบรายละเอียด
1.8 มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการคือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกระบวนการ การบริการทางดุษฎีบำบัด การบริการใด ๆ ก็ตามที่รับใช้จะไม่สามารถต่างออกไปหากใช้ซึ่ง มาตรฐานดังกล่าว การมีมาตรฐานการบริการจะทำให้สุขภาพน้อยลงและมีความต้องการสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้พยาบาลมีรายได้ว่าสิทธิพิเศษหรือปรับการลดความทุกข์ทางธรรมชาติและชีวิตดีให้ อีกไปกว่านี้ยัง ทำให้พยาบาลรู้สึกว่า การติดต่อดูแลสุขภาพเป็นเรื่องที่เพิ่มพูนและ ไม่ผูกมัด โดยมาตรฐานนี้ต้องไว้สูงEnough แล้วรักษาสุขภาพที่มีความเข้าใจมากขึ้นเอง ผู้ให้บริการที่เป็นผู้มีเหตุผลบวกมีความต้องการสูงขึ้น ซึ่งเป็นการรองรับมาตรฐานของตัวผู้บริการ ต้องการจากผู้ให้บริการให้ได้มาตรฐานที่ดีไว้สูงจะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน โดยผลลัพธ์ ของพนักงานจะได้รับการประเมินได้ดีมากกว่าเมื่อมีการปฏิบัติการ ด้วยกฎหมายที่ยุติธรรม ต้องกฎหมายที่ยุติธรรมของกฎหมาย้า จำเป็นมากกว่าที่จดหมายของตัวผู้บริการ

มาตรฐานการบริการจะช่วยให้สามารถบรรลุผลลัพธ์จากสถานที่ที่ดีที่สุดขึ้นเป็น เป้าหมายของการบริการ และเป็นไปตามข้อตกลงของการบริการเป็นอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานดังกล่าวจะ ช่วยทำให้บริการที่มีประสิทธิภาพในที่ที่มีผลลัพธ์ที่สามารถจะได้ด้วยมาตรฐานที่กำหนดแต่เพียงบ่อยครั้งได้ ทั้งหมด มาตรฐานดังกล่าวจะช่วยยกระดับการบริการด้านความ ไม่ผูกมัด การติดต่อดูแลสุขภาพดี การให้ความสะดวก ลดความต้องการให้มีการที่จะเขาไปเพียง ลดการติดต่อดูแลสุขภาพดี การให้ความ ด้วยการที่จะให้ความไม่ผูกมัดของสุขภาพ

มาตรฐานการบริการเป็นเรื่องสำคัญเพราะเอื้อให้บริการสามารถทำให้บุญคุ้ม ต่าง ๆ ที่ประกอบกันเป็นคุณภาพ ได้เป็นพื้นฐานที่เป็นไปตามที่ที่ชัดเจน อันส่งผลให้สามารถ ประเมินผลและตรวจสอบได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้มาตรฐานดังกล่าว ๆ ยังเป็นปัจจัยในการสร้าง พื้นฐานที่สามารถปรับปรุงได้ดีขึ้นได้ระหว่างปฏิบัติงาน ต่อระหว่างพนักงานและปรับปรุง การบริการให้ตรงกับความต้องการของสุขภาพที่มีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

1.8.1 การกำหนดมาตรฐาน

เพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนามาตรฐานการบริการทางดุษฎีบำบัด ดังนั้น หากทำให้ ได้ปฏิบัติตามกฎต่าง ๆ ต้องไปในทุกขั้นตอน คือ

1.8.1.1 กำหนดมาตรฐานหลักจากที่ได้ศึกษาจากแรงเข้าบ้าน ได้เฉพาะกับ ลูกค้าและเรียนรู้ว่าจะใช้คิดที่สุจริตที่สุดกับลูกค้าต้องการ คาดหวังและคิดเป็นความประทับใจ

1.8.1.2 กำหนดมาตรฐานจากการประชุมร่วมกับผู้ที่ต้องการทำงานให้ได้ ตามมาตรฐานไม่ใช่แค่กำหนดจากระดับสูงขึ้นระดับต่ำลงเท่านั้น

1.8.1.3 ควรเริ่มกำหนดมาตรฐาน จากข้อมูลของธุรกิจที่มีผลลัพธ์ต่อสุขภาพกายภาพต้องดูข้อมูลมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ควรให้เข้าใจถึงการบริการระหว่างสุขภาพ ภายในและผู้ที่มีบทบาทต่าง ๆ
1.8.1.4 มาตรฐานที่กำหนด ความเกี่ยวกับลักษณะและการบริการทั้งทางด้าน “อ่อน” และ “แข็ง” มาตรฐาน “อ่อน” ได้แก่ บุคคลหรือการแสดงออก ซึ่งเป็นต้น หนึ่งของคุณภาพ เช่น การที่ทนายอ้างเป็นผู้เสนอ ความเสี่ยงเพื่อและความсужาของพนักงาน หลักฐานจากการวิจัยบริษัทจ่าวเนื่องดีเป็นต้นได้ความสำคัญของมาตรฐาน “อ่อน” ว่า มาตรฐาน “อ่อน” ต้องมีโทษที่ทำให้ลูกค้าเห็นตามผลต่าง และต้องมีว่ามาตรฐาน “แข็ง” เช่น เวลาที่ หมดไปบุกการแสดงหรือส่งมอบสินค้าหรือสิ่งของที่มีลักษณะอย่างมากในการทำให้ลูกค้าไม่พอใจจาก บริษัททำให้ต้องที่จะกำหนดมาตราการวันสุดท้ายทำให้ มาตรฐาน “แข็ง” จะต้องเป็นความที่จะหา หรือความเสียหาย ที่ได้ ที่มีกฎหมายหรือกฎหมายว่ามาตราฐาน “แข็ง” หรือ มาตรฐาน “อ่อน” ที่เป็นมาตรฐานความของการใส่จะทำให้ลูกค้าสู่ปัญหาคืนเพิ่มเติมข้อที่ได้รับการปฏิบัติในกฎหมายจับจ้อง นุ่ม

1.9 มาตรฐานกองงานข้างต้นเนื่อง
แผนที่ย้ายคัดสั่งบริษัท ที่ คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) ที่ รค.5/2547

1.9.1 กองงานตรวจแก้ และปรุงรักษาสายรายการ

กองงานมีมาตรฐานตามมาตรฐานเยี่ยงที่ได้โดยลำดับ 8 เลขหมาย/
วันวันติดต่อและปรุงรักษา 2,500 เลขหมายเปิดใช้ และในแบบปฏิบัติงานของกองงาน
ตรวจแก้และปรุงรักษาสายรายการ ต้องมีผู้รู้รวมปฏิบัติงานจำนวน 2 คน โดยกำหนดหน้าที่
รับผิดชอบดังนี้

1.9.1.1 หัวหน้างาน ควบคุมและตรวจแก้ เปิดพัสดุจากส่วนงาน
ปรุงรักษาเครื่องมือ ทับทิมและปรุงรักษาเครื่อง อัตรา 1 คน

1.9.1.2 พนักงานที่มีที่เป็นผู้ช่วยหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน ช่วยรับ
และปรุงรักษาเครื่อง อัตรา 1 คน

1.9.2 กองงานตรวจแก้ และปรุงรักษาสายเคเบิล

กองงานมีมาตรฐานตามมาตรฐานเยี่ยงที่ได้โดยลำดับ 3 เลขหมาย/
วัน วันวันติดต่อและปรุงรักษา 9,000 เลขหมายเปิดใช้ และในแบบปฏิบัติงานของกองงาน
ตรวจแก้สายเคเบิล ต้องมีผู้รู้รวมปฏิบัติงานจำนวน 3 คน โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.9.2.1 หัวหน้างาน ควบคุมตรวจแก้ เปิดพัสดุจากส่วนงาน
ปรุงรักษาเครื่องมือช่วยและปรุงรักษาเครื่อง อัตรา 1 คน

1.9.2.2 พนักงานที่มีที่เป็นผู้ช่วยหัวหน้างานในการปฏิบัติงานช่วย
รับและปรุงรักษาเครื่อง อัตรา 1 คน

1.9.2.3 พนักงานที่ตรวจแก้ ช่วยรับและปรุงรักษาเครื่อง อัตรา
1 คน
1.9.3 องค์การตัดสินใจเฉพาะเปิด

มีหน้าที่ตัดสินใจเฉพาะเปิด เมื่องานสรางข่ายสายสรางเสริมเรียบร้อยแล้ว จะมี 1 องค์การเป็นองค์กรใหญ่และระดับบริการข่ายสายหรือระดับบัณฑิตก ปลายปฏิบัติการภาค และในระดับปฏิบัติงานขององค์การตัดสินใจเฉพาะเปิด ต้องมีรู้ว่าปฏิบัติงาน
จำนวน 4 - 5 คน โดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1.9.3.1 หน้าที่งานควบคุมงานตัดสินเบื้องต้น เบื้องต้นจากงานการขน ซับเบิลและบุรุษวัชายาการ จำนวน 1 คน

1.9.3.2 หน้าที่งานทุนที่ผู้ช่วยที่หน้าที่ ขับรถและบุรุษวัชายาการ จำนวน 1 คน

1.9.3.3 หน้าที่งานทุนที่ตัดสินใจเฉพาะเปิด ขับรถและบุรุษวัชายาการ จำนวน 2 – 3 คน

หมายเหตุ ผู้ที่ทำหน้าที่ควรได้รับการช่วยเหลือและบุรุษวัชายาการ อาจเป็นคนใดคนหนึ่งในองค์การก็ได้ หรือ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นให้แก่ แต่ต้องมีมูลฐานขับร่างกายหรือที่จะช่วยเหลือหรือมีปัญหาต่างทางบวกและมีปัญหาจากขันหน้าของบริษัท.

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับ

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของคนงาน หรือสุขที่มีการการทำงาน (job performance) นั้น ทำให้นักจิตวิทยา นักวิจัยและนักบริหาร ให้ความสนใจมาก ดังนั้น จึงพยายามที่จะสร้างทฤษฎีแนวโน้มที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนักการทำงาน ซึ่งสุทธิซันมาเป็น 2 ทฤษฎี คือ (กันยานา เพิ่มพงษ์, 2544 : 130-133)

2.1.1 ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน หรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน จากจากการศึกษาที่อัลทันรอน ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาห้องเรียนยังสัมพันธ์ของนักจิตวิทยาที่สุขสัมพันธ์ พยายามสรุปให้เห็นว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานที่เขาถนัดออกอยู่ เขาระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพพึงพอใจ แต่ถ้ามีการเติมเต็ม ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นจากกฏโดยวัฏจักร บุคคลที่มีความสุข และเมื่อมีความสุขก็ทำงานมีประสิทธิภาพ Herzberg และคณะ ได้นำเสนอความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเหตุว่า Hygienic กับกลุ่มที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือ motivations

กลุ่มนี้ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานในองค์การ ได้แก่ นโยบายทางสนับสนุนความสัมพันธ์ในธุรกิจงาน คำที่ซ้ำซ้อน และนโยบายขององค์การหรือนโยบายของ
บริษัท  sublicense ให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์เชิงการยอมรับประโยคจากบุคคลอื่น และความภาคภูมิใจของผู้ทำ

จากทฤษฎีก็อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับการทำงาน ที่คนงานมีความพึงพอใจเวลาทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลผลิตก็จะเพิ่มขึ้นซึ่งเป็นผลที่จะติดตามมา

1.2.2 ผลของการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Satisfaction)

นักมนุษย์สัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นเน้นนักแปลว่าความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของนักมนุษย์สัมพันธ์ จึงต้องจดแจ้งใหม่ขึ้นมา ซึ่งกลับกันกลับกันนักทฤษฎีที่เน้นการผลการทำงาน หรือผลผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (Performance Satisfaction) ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter ที่ Lawler คุณความท้องรองเน้นให้เห็นว่า อย่างมีผลต่อการเชื่อมต่อ เป็นมากที่สุดคือการทำงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น Porter คุณ Lawler จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของคน ดังปรากฏในภาพประกอบ 5
ภาพประกอบ 5 แสดงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากแผนภูมิ Porter กับ Lawler แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ นั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่มีคุณค่าตามความคาดหวังที่ต้องการ สรุปได้ว่าความพึงพอใจจะไม่เกิดขึ้นถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยูกิจกรรม

จากแผนภูมิความคาดหวังที่ต้องการนั้น เน้นให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น แบ่งออกจากการมุ่งมั่นและลักษณะพฤติกรรมที่ช่วยบุคคล ประกอบกับการมีกิจกรรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง  นอกจากนี้ประสิทธิภาพในการทำงานยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง ดังนั้น การบริหารค่าจ้างแรงงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง การบริหารค่าแรงงานที่ดีจะทำให้คนงานรับรู้ถึงคุณค่าและยูกิจกรรม

2.2 แนวคิดพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันนิยา เพิ่มพงษ์ (2544) กล่าวถึงพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า

2.2.1 ความคาดหวังระหว่างบุคคล สามารถสู่อิสระหรือสู่ยุทธศาสตร์การบริหาร เอกและปรับกันในสถานที่ทำงาน การในสถานที่ทำงาน คนที่เป็นผู้ยินดีปรับขั้นตอนของ ระดับระดับ อย่างเพียงๆให้ลูกจ้างที่ทำงานร่วมกันยั่งยืนแล้วตัดสินใจระดับการ เอาไว้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เลือกการเลือกงาน หรืออาจเลือกได้ หัวหน้างานต้องตัดสิน
สอดส่องดูแล หรืออาจกล่าวกันว่ามีสูญเสียที่เอาไว้ปรับเพื่อความรู้สึกของสถานการณ์ แต่ในยุคสมัยที่ต้องยืดหยุ่นนี้ ผู้ทำงานจะต้องมีความรู้สึกความที่จะใจ อย่าปล่อยให้เรื่องเล็ก ๆ กลายเป็นเรื่องใหญ่

2.2.2 ลักษณะของการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปค่อนข้างใหญ่พอที่จะให้ ทำงานที่ทำทุกความสามารถ ทำให้เข้าใจรายละเอียดอย่างสูงสุด ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ เซตให้งานมากสื่อความทรัพยากรในงาน ลักษณะงานที่ทำจะทำให้คนทำงานรู้สึกสุขภาพดีกับงานมากขึ้นด้วย แต่ถ้าเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย สามารถนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้ในระดับสูง และจะแสดงออกมานิยมของการขาดงาน หรือการลาออกจากงานได้ การกำหนดมาตรฐานของงาน ทำงานได้รับการกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน และมีการป้อง ความรับผิดชอบมาตรฐานความรับผิดชอบความพึงพอใจในระดับสูง แต่ถ้างานที่ไม่ได้กำหนด มาตรฐานและไม่ผ่านความรับผิดชอบไม่ใครจะต้องทำอะไร และทางการจะถือการทำงาน มาตรฐานที่นั้นเป็นวิธีการที่ไม่ได้เกิดความเย็นหน่าย และเป็นสะดวกที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำงานนั่นเอง

2.2.3 ผลตอบแทน อัตราค่าจ้าง มีความหมายต่อความทำให้ก้าวหน้าของคนในสังคม ของคนทำงานที่มั่นคง มักจะเปรียบเทียบค่าจ้างที่ได้รับกับคนกลุ่มอื่นที่ทำงาน ประเภทเดียวกันที่นาย ทำค่าจ้างที่ได้รับเทียบกับกันถ้าจะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่ถ้า ทำให้รับไม่เท่าที่ควรก็จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้ากำหนดงานประเภทใดกำหนดความต้องการค่าจ้าง ที่ได้รับตามมาตรฐานของความต้องการของคนและความคุ้มค่าได้ เกิดจะเกิดความพึงพอใจ ในงานนั้น

2.3 แนวคิดที่เบื้องต้นเกี่ยวกับมนุษยธรรมพื้นฐาน

ศาสตร์สาขาต่าง ๆ มักจะเป็นทางการล้างล้าง หรือทางวิทยาศาสตร์ ธรรมชาติ ย่อมจะมีปรัชญาและแนวคิดเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาแนวคิดให้กว้างขวางออกไป และแนวคิดต่าง ๆ ของมนุษยพื้นฐานนั้น เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบต้านธรรมชาติของมนุษย์ และธรรมชาติขององค์การ ธรรมชาติของมนุษย์ (The Nature of Man) มีสมมุติฐานไว้ 4 อย่าง คือ

2.3.1 ความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual differences) ที่มีแม่บุคคลมี ลักษณะบางอย่างร่วมกัน เช่น มีราก โฉม ทรง หรือ มีศรี มีสุข แต่การแสดงออกหรือการรับรู้ ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ดังนั้นเราจะต้องยอมรับลักษณะแตกต่างกับบุคคล เมื่อมีปัญหาใดเกิดขึ้น เราจะต้องพิจารณาที่ร้ายบุคคลและพิจารณาลักษณะบุคคลด้วย แต่อย่างไรก็ตาม การ ค้นหาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลสำคัญมาก
2.3.2 คำนึงถึงบุคคลในลักษณะส่วนรวมของเอกภัณฑ์บุคคล (a whole person) ในการจับบุคคลเข้าทำงาน บางที่เราค้นนี้ส่งท้ายที่เขามีอยู่ คำนึงถึงความสามารถ ความฉลาด ที่เขามีอยู่ แต่อย่างไรก็ตามแนวทางยอมรับบุคคลโดยลักษณะบุคคลไม่ใช่ได้สำหรับส่วนหนึ่งโดยเฉพาะ ตั้งแต่นั้น เราจะต้องยอมรับว่า วิธีดำเนินชีวิตของเขามิได้ที่บ้านหรือที่ทำงาน จะแยกจากกันไม่ได้ และบุคคลภาพของเขาก็เป็นลักษณะส่วนรวม

2.3.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรม (caused behavior) ตามหลักจิตวิทยา พฤติกรรมทุกอย่างที่มนุษย์กระทา มีสาเหตุมาจากความต้องการ ความต้องการของแต่ละบุคคล จะกระตุ้นให้บุคคลกระทำการพฤติกรรมต่าง ๆ บางที่ยังนั้นไม่ได้มีความรู้ว่า บุคคลแต่ละคน ต้องการอะไร นอกจากทับซ้อนของเท่านั้นหรือรู้ว่า สามารถออกกลางเพื่อนเจ้ากำลังที่บุคคลเหล่านั้นแสดงความต้องการริเริ่มออกกลางไม่ถึงก็ได้ ตั้งแต่นั้นในกรณีการตัดสินใจที่จะกระทำ หรือจะทำให้บุคคลพยายามกระทำการกรรมที่แสดงความต้องการเช่น เป็นที่ตื่นต่างรู้ เข้าใจเรื่องคนนั้นจะต้องทำต่าง ๆ เช่น อาจจ่ายเงินเพิ่มขึ้น หรือยอมยินดีหรือยอมรับที่ต้องการของคน ต้องการที่ถูกจับจ้องที่ว่าจะทำอะไร ๆ ธรรมดา และที่สั่งการขึ้น จะแสดงจุดศูนย์ในองค์กรจากแย้งอยู่แล้ว หรือจ้างจัดการเรื่องย่อมจะกว้างรู้อย่างไร ถ้ามีความรู้จะดำเนินการได้ แต่แต่ทุกสิ่งทุกอย่าง เครียดพร้อม แต่ถ้าไม่มีใดไปก็มักจะดำเนินงานไปไม่ได้

2.3.4 คุณค่าที่มนุษย์ (human dignity) มีคุณค่าเป็นสิทธิสิ่งสิ่งของทั้งหมด ต้องการที่จะให้รับการปฏิบัติต่ออย่างเป็นธรรมถ้ามีข้อผิดพลาด และมีการศึกษาที่มีบริการจะต้องยอมรับว่าคุณงาน หรือผู้อยู่ในบังคับบัญชา ทุกคนมีความรู้และคุณค่าความเป็นมนุษย์เท่ากันกัน ทุกคนมีความเท่าทัน และมีความสามารถต้องการมีความ อิสรภาพและความรับผิดชอบ ที่สูงบริหารและควบคุม จะต้องปฏิบัติต่อกันอย่างมีจริยธรรม จะต้องยอมรับจังกันและกัน

2.4 แนวคิดสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน
แนวคิดสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพงาน (พรรณวิชี ลูกวิภัทรี, 2540: 5 -11) ประกอบไปด้วย

2.4.1 คุณภาพดังกล่าวมากขึ้น ผู้เน้นคุณภาพเหนือสิ่งอื่นใด เพื่อผลิตผลสินค้า และบริการที่มีคุณภาพสูง มีลูกค้าจะเติมเต็มและภาคภูมิใจจึงได้ใช้

2.4.2 ความเป็นหลักค่าหนึ่ง มีปริมาณในการทำงานที่เรียกว่า "ตลาดของนิยม" (market in) เป็นความเป็นไปว่าที่จะผลิตสินค้าและให้บริการเฉพาะที่ลูกค้าเรียกหาและต้องการ

2.4.3 นั่นคือเกิดขึ้นโดยไม่ต้องคิดก้าวของเรา ต้องมีข้อมูลในเรื่องของเราที่เราต้องต้องการและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านี้ โปร่งใสว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าต่อสินค้าและบริการที่เราสามารถตอบสนองต้องการในที่สุด
2.4.4 ทำการโดยใช้วงจรเดนมง PDCA ใช้ 4 ขั้นตอนในการทำงาน
   2.4.4.1 เตรียมแผนงาน P – Plan
   2.4.4.2 ลงมือปฏิบัติตามแผน D – Do
   2.4.4.3 ตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน C – Check
   2.4.4.4 กำหนดเป็นมาตรฐานการทำงาน A – Action

2.4.5 จิตสำนึกต่อความเร่งด่วน เน้นการไม่ลังเลโดยอาศัยประสบการณ์และ
สัญชาตญาณแต่เพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยข้อเท็จจริงเป็นหลัก

2.4.6 การควบคุมกระบวนการทำงาน ควบคุมวิจัยการทำงานไม่ใช่ควบคุม
ผลงานที่ทำ และไม่ใช่ปฏิบัติการเพื่อให้ผลตามเป้าหมายที่เกิดขึ้นแก่ผลงานแต่เป็นการให้ความสนใจ
ต่อกำรวิจัยการทำงาน และการทำงานควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนดครั้ง ๆ กัน ลดการปรับปรุง
ระบบและวิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.4.7 การป้องกันการเกิดขึ้น พยายามสันติและระบุต้นเหตุของข้อขัดข้อง
พร้อมกับเพิ่มมาตรการป้องกันมีให้ตัวตอบของปัญหาดังกล่าวเพื่อป้องกันการเกิดขึ้น

2.4.8 การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติ การจัดทำมาตรฐานสำหรับวัสดุ และ
วิธีการปฏิบัติงาน พร้อมกับมาตรฐานเน้นไว้ให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน
ภาพประกอบ 6 แนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพงาน
<table>
<thead>
<tr>
<th>ชั้นตอนที่ 1</th>
<th>ชื่อชั้นตอน</th>
<th>กิจกรรมในชั้นตอนนี้</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1. | ค้นหาปัญหาในงาน | - ระบุด้านปัญหา 
- เลือกปัญหาที่สาคัญที่สุดมาเกี่ยวกับ |
| 2. | สำรวจสภาพปัจจัยบังคับของปัญหา | ท้าความเข้าใจสภาพปัจจัยบังคับของปัญหาโดย 
- เก็บข้อมูล 
- จำนวนแยกแยะประเด็นของปัญหา 
- กำหนดเป้าหมาย |
| 3. | วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา | - หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน 
- วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา 
- กำหนดแนวทางแก้ไขที่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง |
| 4. | ลงมือแก้ไข | - ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ |
| 5. | ประเมินผล | - เก็บข้อมูลหลังการแก้ไข |
| 6. | จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน และจัดตั้งการควบคุม | - นำวิธีการแก้ไขที่ได้ผลสู่การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน 
- กำหนดวิธีการติดตามควบคุมมาตรฐาน |
| 7. | กำหนดกลุ่มระบบบริการลูกค้า | - พิจารณาปัญหาที่ยังเหลืออยู่ในแผนงานลูกค้า ปรับปรุง |

ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพงาน

2.5 แนวคิดของคุณภาพสำหรับบริการ (Service Quality)

ดิริจารย์ นวิชิต มณีรัชต์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของคุณภาพสำหรับบริการของ Christopher H. Lovelock ว่า ในแผนในการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยคำนวณสิ่งที่ลูกค้าจะต้องมี 10 ประการ ดังนี้

2.5.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องส่งความสะดวกในการเข้าถึงและสถานที่แก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถามที่เกี่ยวกับการเข้าถึงลูกค้า

2.5.2 การติดต่อด้วยการสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้

2.5.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
2.5.4 ความมิ่งใจ (Courtesly) บุคลิกภาพที่ให้บริการด้วยมิ่งใจสัมพันธ์เป็นที่ผ่านมาจึงมีความเป็นกันเอง มีการถูกสู่ใจ
2.5.5 ความมีน้ำใจ (Cresibility) บริบทและบุคลิกการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
2.5.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมั่นคงและภูมิทัศน์ด้วยลูกค้า
2.5.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
2.5.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องประกาศจากอันตราย ความเสี่ยง ตลอดจนยังปัญหาอื่นๆ
2.5.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องทำให้ลูกค้าสามารถตลอดจนโดยการพัฒนาลักษณะได้
2.5.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการต่างๆ

งานที่สำคัญของสุทธิการให้บริการ มี 3 ประการ คือ
1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) คือ ผู้ประกอบการจะต้องพยายามหาบริการหรือแนวการในการสร้างความแตกต่างในลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่งนั้น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะต่างๆ เช่นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวความคิดสร้างสรรค์แตกต่างจากการบริการของคู่แข่งนั้นทั่วไป (Innovation Features) และการให้บริการเสริมเพิ่มเติมต่าง
2. คุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) คือการรักษาประสิทธิภาพให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งนั้น เป็นต้นที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างสัมพันธ์ที่แตกต่างทางการให้บริการโดยเสนอคุณภาพของการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะพอใจก่อนได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (Wanted) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขากำลัง (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) ดังนั้น ผู้ประกอบการจะต้องพยายามรักษาคุณภาพของการให้บริการถูกต้องและในการจัดสรรความพึงพอใจของลูกค้า เป็นแนวทางหนึ่งของบริษัทที่จะประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าสำหรับคุณภาพของการให้บริการหลังการขายได้แก่การให้บริการรวดแรงและคุณที่รับหาเลยอย่างมีคุณภาพด้วยการให้บริการในความสะดวกในการติดต่อที่จะต้อง ทรัพยากรบัตรของมีการเข้าบริการรวดแรงด้วยความรวดเร็ว ผลของการตรวจแก้ไขอดุลยภาพได้มาตรฐาน ช้าที่เข้าตรวจสอบมีอย่างที่ดี รวมถึงมีความปรับตัวของisexภาพ
3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) ผู้ประกอบการมีกิจที่ให้บริการต้องพยายามสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานโดยที่มีการวัดคุณภาพของการให้บริการรวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ด้วย ซึ่งการรักษาประสิทธิภาพ
ในการให้บริการประกอบด้วยบริษัทจัดทำ เชน การพัฒนาฝึกงานที่ให้บริการมีประสิทธิภาพในการบริการดูแลช่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการพัฒเนระบบที่ดูแลการบริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น

2.6 แนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่ (Managerialism)

เป็นแนวความคิดของยาการบริหารสมัยใหม่ของภาคเอกชน (Business-like Approach) แนวคิดนี้ชื่อว่า วิธีการบริหารจัดการที่เน้นหนักทั้งในภาคธุรกิจและภาคเอกชน จึงสนับสนุนให้มีการใช้วิธีการบริหารในภาคเอกชนมาใช้ในภาคธุรกิจเช่น แนวความคิดที่เน้นอยู่ 3 เรื่องด้วยกัน (ศรัทธาญิกร จ. เชิงเกียรติภักดี, 2550) ได้แก่ ประสิทธิผล หรือผลสัมฤทธิ์ (Effectiveness) คุณภาพ (Quality) และการเรียบร้อย (Accountability)

2.6.1 แผนการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก (แยกขึ้น อาชีพสภาพการ 2550)

เน้นจากผลิตจนถึงปัจจุบัน กระแสสืบเนื่องเปลี่ยนแปลงของโลกด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว โดยเฉพาะในเรื่องความตระหนักที่รักษาจากสังคมที่ซับซ้อนและเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตรายวันของผู้คน ที่ดูเหมือนการจัดทำคู่สังคมและการจัดทำสิ่งที่อยู่ในชีวิตของผู้คน

ยุคเกษตรกรรม ลำพังเศรษฐกิจที่ลึกลับ เป็นลักษณะเด่นที่มีการจัดทำคู่สังคม เพราะเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตที่รักษา ที่ดูเหมือนเป็นไม่รู้จัก ผู้คนจะต้องขับเคลื่อนการจัดทำคู่สังคม

ยุคอุตสาหกรรม มีการนำเครื่องจักรใหม่มาพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรม มาใช้เป็นผลการผลิตที่มองเห็นและสังคม ได้ให้ผลการผลิตจำนวนมาก (Mass Production) ลำพังเศรษฐกิจที่อยู่ในชีวิตที่รักษาและการบริโภคยอดเยี่ยม ทำให้ขาดความตระหนักที่ดูเหมือนสังคมที่ซับซ้อนและเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตของผู้คน

ยุคเทคโนโลยีชีวสาระการข้อมูล มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลักที่ให้รู้จักการบริการรวดเร็วเป็นขั้นตอนการจัดทำ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย จนคนในสังคมรู้สึกว่าไม่รู้จักเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก (Future Shock) เป็นมุมมองการจัดทำคู่สังคม

ยุคโลกลักษณะการ (Globalization) เป็นยุคที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วได้ด้วยหลักที่โลกเป็นยุคโลกลักษณะการ (IT) ซึ่งส่งผลกระทบกับการบริการใหม่ใน เศรษฐกิจที่มีการขัดข้อง ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย จนคนในสังคมรู้สึกว่าไม่รู้จักเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสังคมโลก (Future Shock) เป็นมุมมองการจัดทำคู่สังคม
2.6.2 วิธีการทางการบริหาร การบริหารงานขององค์กรในองค์กรมีปัจจัยที่สำคัญ มีการปรับเปลี่ยนหลักทฤษฎีการบริหารงานตามสัจัตถิ ดังนี้
2.6.2.1 ยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ทฤษฎีทางการบริหารที่นำมาใช้คือ ทฤษฎี Adam Smith จัดแบ่งโครงสร้างหน้าที่การแบ่งงานกันทำ และปรัชญา Big is Beautiful มีองค์กร และการผลิตขนาดใหญ่ ผู้ผลิตเป็นผู้กำหนดตลาดสินค้าและบริการ
2.6.2.2 ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ทฤษฎีทางการบริหารที่นำมาใช้คือ ทฤษฎี Kai Zen Demming Philosophy QC Circle ปรัชญาทางการบริหารมุ่งสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการตรวจสอบทุกขั้นตอนการผลิต เพื่อนำไปสู่การแก้ไขข้อบกพร่องในกระบวนการ
2.6.2.4 ยุคหลังปี ค.ศ.1980 ทฤษฎีการบริหารงานที่นำมาใช้คือ Total Quality Management ISO 9000 Business Process Reengineering ปรัชญาการทำงานมุ่งไปสู่การสร้างสรรค์ประสิทธิภาพการทำงานทุกขั้นตอน การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการตามมาตรฐานที่กำหนด การผลิตที่ไม่ระบุต่อสิ่งแวดล้อม และการเรียบปรับระบบการทำงานใหม่ของระบบธุรกิจเอกชน
2.6.3 แนวคิดการรีเอ็นจีนเรจิ้ง (Reengineering) เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิดวิธีการทำงานใหม่ที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานแบบเดิมที่ผ่านมาเพื่อให้มีประสิทธิผลอย่างรูปธรรม และก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้นกว่า 10 เท่า เพื่อเพิ่มผลผลิตผลผลิต ลดขั้นตอน ลดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ซึ่งระบบธุรกิจเอกชนดำเนินการปัจจุบันยังมีการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีในทางทฤษฎีผ่านมาและเริ่มต้นแนวคิดใหม่ในระบบราชการ
ขั้นตอนการรีเอ็นจีนเรจิ้ง
2.6.3.1 การคิดค้นทางใหม่ (Rethink)
2.6.3.2 การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (Redesign)
2.6.3.3 การเสริมเทคโนโลยี (Retool)
2.6.3.4 การถ่ายโอนบุคคลากร (Retrain)
การนำแนวคิดการรีเอ็นจีนเรจิ้งมาใช้ในระบบราชการ เพื่อปรับเปลี่ยนทบทวนดี ปฏิบัติงานใหม่ ปรับลดขั้นตอนการทำงานเปลี่ยนการทำงาน และปรับสภาพภูมิทัศน์ในหลายงาน สะดวกในการทำงานเพื่อเป็นมิตรใหม่ของการทำงานในการให้บริการของหน่วยราชการ
2.6.4 ความแตกต่างระหว่างแนวคิด Reengineering กับ Automation
2.6.4.1 Reengineering เป็นการคิดค้นกระบวนการทำงานใหม่ทั้งระบบองค์การ และนำระบบคอมพิวเตอร์มาปฏิบัติต่อการเป็นมิตรใหม่ของการทำงานและการให้บริการของหน่วยราชการ
2.6.4.2 Automation โดยมีระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับกระบวนการทั่วไป ผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้น การทำงานจะรวดเร็วมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.6.5 การบริหารงานภายในให้การเปลี่ยนแปลง (Management Of Change)

2.6.5.1 วิสัยทัศน์ (VISION) การบริหารงานในอนาคตจำเป็นต้องกำหนดทิศทางขององค์กรในอนาคต โดยพิจารณาจากสภาพที่เป็นจริง สถานการณ์ลูกค้าที่มุ่งมั่นเป้าหมายในอนาคต วิสัยทัศน์ประสบไปด้วย เป้าหมายในอนาคต สถานที่เป็นจริง ลูกค้าหรือผู้บริการ สถานการณ์เปลี่ยนแปลง ซึ่งปัจจุบันลูกค้าเป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์การ การผลิตสินค้าและการบริการ เปลี่ยนจากการผลิตจำนวนมากเป็นการผลิตตามความต้องการของลูกค้า ผู้บริโภค ลูกค้าจะมีความสัมพันธ์ต่อการอุปโภคขององค์การ การบริหารงานยังต้องจูงใจผู้สนใจ แผนรองรับด้วยลูกค้าเป็นสาขาวิทยุ (Customer Oriented)

2.6.5.2 แผนกิจ (MISSION) เป็นการกิจหรือแนวทางที่ไปสู่วิสัยทัศน์ เป็นกิจกรรมหลักที่ทำไว้วิสัยทัศน์บรรลุผล องค์ประกอบของแผนกิจคือ ทำอะไร (What) เป้าหมายคืออะไร ใครเป็นผู้ทำ (Who) ผู้รับผิดชอบคือใคร ทำอย่างไร (How) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น แผนกิจอาจกำหนดไว้หลายด้านเพื่อดอกยุทธ์ต่อวิสัยทัศน์ (เป้าหมายหลัก) ที่กำหนดไว้

2.6.5.2.1 ผลสัมฤทธิ์ (Result) การประเมินผลการการทำงานจะประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยประเมินผลผลิต (Output) และผลผลิต (Outcome)

2.6.5.2.2 ผลผลิต (Output) เป็นผลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมจากโครงการ เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นโดยตรงจากการผลิตสินค้าและบริการ

2.6.5.2.3 ผลผลิต (Outcome) เป็นผลผลิตของโครงการอาจเป็นผลลัพธ์สามารถส่งผลต่อความสำเร็จรูปผลผลิตของโครงการโดยตรง

2.6.6 การปรับปรุงกระบวนการให้การทำงานใหม่ (Paradigm Shift)

2.6.6.1 การปรับปรุงกระบวนการให้การทำงานใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีการทำงานของคนและหน่วยงานใหม่ เพื่อสร้างสรรค์บริการการทำงานต่างๆ การเปลี่ยนทัศนคติ

2.6.6.2 การปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเต็มใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยในครั้ง ผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้การที่จะให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ปรับทัศนคติในการทำงานเพื่อป้องกันผลลัพธ์ในการทำงานเพื่อให้มีผลผลิตที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า การปรับเปลี่ยนทัศนคติ ที่มุ่งมั่นผลการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการสร้างสรรค์การทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีความภูมิใจในการทำงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์เกิดความพอใจ ประหยัดเวลาในการให้บริการตามปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีการทำงานใหม่ ต่างๆ
2.6.6.2.1 มองประชาชนหรือผู้มีหน้าที่รับบริการเป็นผู้ลูกค้า
2.6.6.2.2 เปรียบเทียบการทำงานที่ได้รับแบบปฏิบัติการภูมิภาค
เครื่องจักร เป็นการทำงานที่มีการจัดการสูงสุดที่มีผลต่อผลลัพธ์ของงาน
2.6.6.2.3 ปรับลดขั้นตอนการทำงานที่ช้าข้อ ให้เอกสาร
ใช้เวลาสุทธิ ให้มีขั้นตอนหนึ่งต่อกลุ่ม ใช้เอกสารและเวลาหนึ่งต่อกลุ่มที่ไม่ใช้อาร์เมลับ
2.6.6.2.4 การมอบอำนาจในการทำงาน (Delegation) ให้แก่
ผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นผลทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ตอบสนองลูกค้าได้รวดเร็ว ลด
ข้อจำกัดการทำงาน เพิ่มผลลัพธ์มากขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพิ่มควมคุ้มกันในทุกภารกิจ
ผู้ปฏิบัติงาน

2.6.7 การจัดทำสำนักงาน จัดสภาพภูมิทัศน์ เป็นแนวคิดการจัดทำสำนักงาน
และสภาพแวดล้อมของสำนักงานที่ทำให้ยืดอายุการทำงาน แนวความคิดในการจัด
สำนักงานและจัดสภาพภูมิทัศน์ใหม่ ประกอบด้วย
2.6.7.1 สำนักงานวัสดุกระดาษ ลดการใช้เอกสาร มีระบบการจัดเก็บ
เอกสารที่มีสมัย
2.6.7.2 สถานที่ทำงานสะอาด สวยงาม มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อ
การทำงาน
2.6.7.3 สร้างทีมงาน (Process Team) จัดสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อ
การทำงานเป็นหมู่ จัดให้พนักงานที่มีขั้นหน้าเข้าพูดกับพนักงานที่มีฝีมือในการทำงาน เรียกพนักงาน สถานที่
ประชุมสมัยใหม่
2.6.7.4 จัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Automation Work Flow) นำ
ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ มีระบบโค้ดคอมพิวเตอร์ มายใช้ในการทำงาน เพื่อให้ทำงาน
ได้อย่างรวดเร็ว สะดวก
2.6.7.5 การจัดทำสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) แนวทางการ
ดำเนินการสร้างสำนักงานไร้กระดาษ เป็นการลดการใช้กระดาษ การจัดเก็บเอกสารและการทำงาน
เอกสาร ซึ่งทำสำนักงานสู่สำนักงานไร้กระดาษ มีดังนี้ ปรับปรุงระบบจัดเก็บและทำงาน
เอกสาร ลดเอกสารได้ร้อยละ 40 โดยจัดเก็บพื้นที่จัดเก็บและทำงาน ระเบียบการค้า ปิดประกาศ
หรือแจ้งเรียนแทนการแจกเอกสาร การใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ตัวระบบจัดเก็บ
เอกสาร Save in Diskettes Filing System

2.7 สรุป การศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 5 ตัว ได้ดังนี้
2.7.1 ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ศิริวัฒน์ เสรีรัตน์ และ
คณะทำงาน (2541) กล่าวว่า ความสามารถของบุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความสามารถและมี
ความรู้ ความสามารถในการดูแลรักษาต่าง ๆ ของความสุขและสุขภาพที่ดี และการได้รับวัคซีนในบริการที่ดีที่สุดจะเกิดขึ้นได้

2.7.2 ตัวแปรสวัสดิการและความทำหน้าที่ Herzberg และเพื่อนร่วมงาน (1950) กล่าวว่า ปัจจัย เช่น ความทำหน้าที่และเจริญเติบโต สถานภาพ เงินเดือน และความมั่นคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาสมรรถภาพของงานและผลผลิตที่เกิดขึ้น เพราะเป็นการมีประสิทธิภาพ การประเมินผลจึงเล่นกันในทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ทำ

2.7.3 ตัวแปรปัญหาที่มุ่งผลักดัน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำหน้าที่จริง ทำให้เกิดปัญหา ตัวอย่างเช่น ที่เพื่อนร่วมงาน (2357) ได้สรุปไว้ ซึ่งมีปัญหาที่มุ่งผลักดันและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งในการติดต่อกับบุคคลภายนอกและบุคคลภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำ

2.7.4 ตัวแปรกระบวนการที่ทำหน้าที่ สุทธิการ และตัวแปรภายนอก กระบวนการที่ทำหน้าที่เป็นกระบวนการควบคุมวิธีการทำงานให้เหมาะสมผลงานที่ทำ และไม่มีปัญหาการที่ไม่คุ้มค่าตามผลงาน แต่เป็นการให้ความใส่ใจต่อกระบวนการที่ทำหน้าที่ และการทำงานควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานที่กำหนด พร้อมๆ กัน การปรับปรุงระบบและวิธีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.7.5 ตัวแปรส่งเสริมพัฒนา สดใส ซื่อสั้น ได้กล่าวถึงการที่และความพึงพอใจในการประจำการ หรือความสามารถที่จะสร้างความพึงพอใจในการประจำการเกิดขึ้น การส่งเสริม สนับสนุนจากผู้บริหาร ในลำดับต่ำ ถูกกระทำเห็น มีความสำคัญและขาดเป็นมากในการที่จะช่วยในการประสัมพันธ์ใน การนั่นเป็นขั้นตอนของการออกแบบตัวแปรปฏิบัติงานตาม好奇ก้าวที่เสริมสร้างและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ที่จะนำมาใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในต่อผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีอิสระในการ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

สุทธิการ ทองแจง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การออกแบบตัวแปรปฏิบัติงานในองค์กร ของสหกรณ์บริการโทรคมนาคม สาขาเขียวใหม่ โดยมีแนวคิดของตัวแปรการปฏิบัติงานในองค์กร 4 ตัว คือ ตัวแปรปัญหา ตัวแปรความพึงพอใจของผู้ดำเนินการ ตัวแปรการปรับปรุงงานที่ดี และการบริการ การแก้ไขข้อขัดข้องของการออกแบบตัวแปรปฏิบัติงานในองค์กร งานนี้เป็นขั้นตอนของการออกแบบตัวแปรปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบริการโทรคมนาคมสาขาเขียวใหม่ ได้รับผลที่ดีในการดำเนินงานในคลองบางปะกิ่ง ที่สอดคล้องกับการวิจัยของ สวัสดิการขององค์กร ได้รับความพึงพอใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การโทรคมนาคม สาขาเขียวใหม่ วิสัยทัศน์ที่เน้นในการดำเนินงานตลอดไป วิสัยทัศน์ของการ ภายในองค์กรไทย โดยมีการจัดการ คือ การปรับปรัชญาในองค์กรโทรคมนาคมของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีการจัดการ คือ การปฏิบัติงานในองค์กรโทรคมนาคมของ การสื่อสารแห่งประเทศไทย โดยมีการจัดการ คือ การปรับปรัชญาในองค์กรโทรคมนาคม ที่ทันสมัยมากที่สุดสำหรับการสื่อสาร มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเงินแก่ประชาชน
อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถในการทำการเก็บไว้พ่อตุ๋นๆกับการพัฒนาที่ทางด้านเทคโนโลยีสถานที่และบุคคลากร ปรากฏผลดังนี้:

ตัวแปรผลการปฏิบัติงานเชิงอุตสาหภาพด้านความรู้ของสุขภาพ คือ แบบแสดงความคิดเห็นของสุขภาพ เบอร์ชี้แจงการเข้าร่วมการประชุม เบอร์ชี้แจงการพิทักษ์ของสุขภาพ ตัวแปรผลการปฏิบัติงานเชิงอุตสาหภาพด้านการงามในองค์กร คือ เบอร์ชี้แจงการทำงานผ่านข้อเสนอของพนักงาน แบบทดสอบความรู้ของพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินโครงการหรือแผนปฏิบัติงาน ตัวแปรผลการปฏิบัติงานเชิงอุตสาหภาพด้านการเรียนรู้และการสร้างขององค์กร คือ จำนวนการเกิดที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ จำนวนคนโดยการสื่อสารที่ดีที่ให้บริการสุขภาพ ประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเบื้องหน้าผู้ใหญ่ บุคคลในชั้น ตัวแปรผลการปฏิบัติงานเชิงอุตสาหภาพด้านการเรียนรู้ คือ เบอร์ชี้แจงการปรับปรุงดีที่ดีที่ผู้ดูแลมีสอนด้วยการสอนของ เบอร์ชี้แจงการพิทักษ์ของพนักงาน ได้ดาบความสามารถในการทำการเก็บไว้พ่อตุ๋นๆกับการพัฒนาที่ทางด้านเทคโนโลยีสถานที่และบุคคลากร ปรากฏผลดังนี้:

ประนันท์ ศิลาวดี (2544: บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพโครงการรวบรวมเพื่อการประหยัดพลังงาน ผลการศึกษาพบว่าการประหยัดพลังงาน ประหยัดพลังงานได้รับความตกลงกันดีส่วนพนักงานทงหมดโดยกลุ่มงานที่รักษาภารกิจการประหยัดพลังงานได้รับการรับประทานมากกว่ากลุ่มงานที่ไม่รักษาภารกิจการประหยัดพลังงาน การใช้พลังงานลดลงอย่างสิ้นเชิง ซึ่งเป็นผลการสัมผัสได้ทันที มีการพัฒนาodule นักวิทยาศาสตร์ทางสุขภาพ ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนเป้าหมายได้ที่สุดคือ โทรทัศน์ รองลงมาคือวิทยุและหนังสือพิมพ์

ไวโอเลต วัชรภัณฑ์บุตร (2544: บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขภาพอารมณ์ความตื่นทางช่องทางประสิทธิภาพในทางงานของช่องทางในศูนย์บริการรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า ความสุขภาพอารมณ์ของช่องทางไม่ได้ ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของช่องทาง และความสุขภาพอารมณ์ของช่องทาง และความตื่นทางช่องทางที่อยู่ภายใต้การบริษัทบุคลากรของช่องทางที่มีความสุขภาพอารมณ์ แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และช่องทางที่อยู่ภายใต้การบริษัทบุคลากรของช่องทางที่มีความสุขภาพอารมณ์ปกติ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าช่องทางที่อยู่ภายใต้การบริษัทบุคลากรของช่องทางที่มีความสุขภาพอารมณ์ผิดปกติ

รัชวิภา ศิริวัชรภัทร (2545: บทความย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการในด้านเนื้อหาของสำนักงานคลังจ้างขับเจรจาสัญญาจากการศึกษาพบว่า สานักงานคลังจ้างขับเจรจาสัญญาสามารถกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของงานตามวิเคราะห์การด้านเนื้อหาของสำนักงานคลังจ้างขับ ได้ดังนี้.
วัตถุประสงค์ที่ 1 การให้บริการด้านการรับ - จ่ายเงินให้กลุ่มเป้าหมายเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นปัญญันและมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีคือ ระยะเวลาโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 30 วัน
ทำการนับจากวันรับเอกสาร ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 การบริหารเงินคงคลังให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการภายในเขตท้องที่รับผิดชอบ ด้วยวิธีคือ เป็นคงคลังโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 30 วัน
กับการเบิกจ่าย โดยมีเงินคงคลังโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 30 วัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำในการจัดทำบัญชีและรายงานการเงินของแต่ละหน่วยงาน (ส่วนภูมิภาค) ที่ถูกต้อง ด้วยวิธีคือ ระยะเวลาในการจัดส่งรายงานการเงินของแต่ละหน่วยงาน (ส่วนภูมิภาค) ไม่เกิน 30 วัน

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อให้ได้ระบบการบริหารจัดการที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีคือ ระยะเวลาในการจัดทำรายงานการเงินต่างๆ ไม่เกิน 30 วัน

วัตถุประสงค์ที่ 5 เพื่อให้การปฏิบัติงานในฐานะผู้แทนของทุกภาคีต้องดำเนินการอย่างหลีก

วัตถุประสงค์ที่ 6 เพื่อให้มีการควบคุมดูแลทุกการเรียกเก็บเงินตามข้อ

วัตถุประสงค์ที่ 7 เพื่อให้วางแผนการเปิดจ่ายเงินงานประจำตามนโยบายของ
3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Hunter Schmidt and Judiesch (1990) ได้ศึกษาพบว่า งานที่มีความท้าทายของงานระดับกลาง (Medium Complex jobs) เช่น หน้ากากขาย เสื้อผ้า และช่างเครื่อง หรือผู้ที่ทำงานโดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดหรือความมายมันนั้น พบว่า ผู้ที่ทำงานได้เก่ง (Top performer) ทำงานได้มีประสิทธิภาพกว่าผู้ที่ทำงานไม่เก่ง (Bottom performer) และผู้ที่ทำงานได้เก่งจะทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานได้กลาง ๆ (Average performer) สำหรับงานที่มีความขับขันของงานพุ่ง (most complex jobs) ผู้ที่ทำงานได้เก่งจะทำงานได้มีประสิทธิภาพได้มากกว่าผู้ที่ทำงานได้กลาง ๆ และจากงานวิจัยของ Goleman (1998) ที่ทำการวิจัยใน 200 บริษัทและองค์กรต่าง ๆ หัวใจอยู่ที่กล่าวว่า ศักยภาพที่แตกต่างกันระหว่าง ผู้ที่ทำงานได้เก่งกับผู้ที่ทำงานได้กลาง ๆ และผู้ที่ทำงานไม่เก่ง นั้น มีผลเนื่องมาจากทักษะทางประสิทธิภาพการจับฮิต (Cognitive ability) คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ในขณะที่อีก 2 ใน 3 มีผลเนื่องมาจากความสามารถทางอารมณ์ (Emotional competencies) แต่สำหรับในตำแหน่งระดับผู้บริหารสูง (Top leadership position) มากกว่า 4 ใน 5 มีผลมากจากความสามารถทางอารมณ์

Cherniss (1998) เป็นผู้รวบรวมข้อมูลจาก Rutgers University ได้ศึกษา งานวิจัยกรณีศึกษาของความสามารถทางอารมณ์ในธุรกิจ (the business case for emotional intelligence) ซึ่งจำเป็นในการโดย Consortium for research on emotional intelligence in organizations โดยรับข้อมูลจาก Richard Handley และ Reuven Bar-On ได้รายงานว่า กองทัพอากาศแห่งสหรัฐอเมริกา (the US Air Force) ได้ใช้การประเมิน EQ เพื่อคัดเลือกเจ้าหน้าที่ตั้งระเบียบยุทธ (recruiter) ของแผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกองทัพอากาศ (the Air Force’s frontline HR personnel) และพบว่า เจ้าหน้าที่ ที่ตั้งระเบียบยุทธที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุดได้คะแนน EQ สูงอย่างมากนักกว่าเจ้าหน้าที่ EQ ที่ก้าวล้ำมากที่ได้ก้าวล้ำมาก Assertiveness, Empathy, Happiness, Emotional self Awareness ทางกองทัพยังพบอีกว่าการใช้ EQ ในการคัดเลือก เช่นนี้ทำให้กองทัพสามารถเพิ่มความสามารถในการทำนายความสามารถของเจ้าหน้าที่ตั้งระเบียบยุทธได้ถึง 3 เท่า และยังทำให้กองทัพประหยัดได้ถึง 3 ล้านเหรียญสหรัฐอเมริกา ซึ่งรายงานจาก การประชุมที่ได้รรครบอนอยู่ใน affect Report to Congress จากรายงานนี้ทำให้ฝ่ายเลขานุการของกองทัพให้ทุกสาขาวางกล่ง กำหนดขาดแคลนบุคลากร vazgeçนากล่าวการคัดสรร และคัดเลือกบุคลากรเสริมไทย โดยคำสั่งนี้ GAO ได้รายงานไปใน “Military Recruiting : The Department of Defense Could Improve Its Recruiter Selection and Incentive Systems”
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาลูกค้าและคู่ค้าขององค์กรบริการ คือเครื่องหมายแสดงถึงความมั่นคงและคุณภาพของบริการที่ยอดเยี่ยมรับรู้ว่า “ลูกค้าคือเจ้าหน้าที่” เพราะหากประกาศจากลูกค้าก็จะไม่มีงาน เรียนเดือนหรือโบราณ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาในการทำงานของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการด่วน ฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3.2 เพื่อที่จะนำมาเป็นแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะแรงที่ปฏิบัติ ค้านผลิติ ค้านผลิติ งานแปรผัน และงานประจำช่วง ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการด่วน ด้านละ 5 ตัว คือ
1. ลักษณะความรู้ความสามารถในการทำงาน
2. ลักษณะศรัทธาและความถารงการ
3. ลักษณะการมีข้อมูลสัญญาณ
4. ลักษณะกระบวนการ
5. ลักษณะการส่งเสริมสนับสนุน

ตัวแปรตาม

ผลการศึกษาปรากฏในการทำงาน ของพนักงานบริการโทรศัพท์ ศูนย์บริการด่วน นอกจากที่ปฏิบัติงานค้านผลิติ และค้านผลิติ ละ 5 ตัว

แนวทางการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย