

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ข้าวเป็นสินค้าเกษตรที่มีความสำคัญต่อความเป็นอยู่และเศรษฐกิจของประเทศไทยมาแต่อดีต ไม่มีหลักฐานที่บ่งชี้ว่ามนุษย์ในสมัยก่อนนำข้าวป่าที่เก็บมาไปบริโภคอย่างไรมีการแปรสภาพเอาเปลือกออกก่อนหรือไม่ สันนิษฐานว่าน่าจะมีการกะเทาะเอาเปลือกออกก่อนนำไปบริโภค โดยในระยะเริ่มแรกคงใช้วิธีง่าย ๆ โดยใช้วัสดุบางอย่างที่แข็ง เช่น ก้อนหิน ท่อนไม้ มาทุบหรือฟาดให้เมล็ดข้าวเปลือกแตกเพื่อแยกเปลือกและเมล็ดข้าวออกจากกัน ต่อมาในยุคหินใหม่และโลหะ มนุษย์เกิดการเรียนรู้มากขึ้นมีการปรับปรุงวิธีการแปรสภาพข้าวเปลือกให้ดีขึ้น รู้จักทำอุปกรณ์สำหรับใช้กะเทาะอย่างง่ายจากวัสดุธรรมชาติใช้เช่น นำตอไม้มาขุดเป็นหลุมสำหรับใส่ข้าวเปลือก และหาวัสดุมาทุบหรือตำ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2551 : 12)

ในสมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์การแปรสภาพข้าวเปลือกเป็นข้าวสารเพื่อใช้บริโภคยังคงทำด้วยครกด้วยแรงงานคนเป็นหลัก แต่เมื่อถึงสมัยการเปิดเสรีการค้าข้าว เริ่มมีการส่งข้าวออกไปต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการพัฒนาจากวิธีดั้งเดิมที่ใช้แรงงานคน เปลี่ยนเป็นการนำเครื่องสีข้าวเข้ามาใช้กัน โรงสีข้าวแห่งแรกในประเทศไทยคือ โรงสีไฟอเมริกันสตรีมไรซ์มิลลิ่ง แอนโก (American Steam rice milling & Co.) และบริษัท เจ เอส มาร์กเกอร์ (J.S. Marker Company) ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2436 ในรัชกาลที่ 5 ต่อมาจำนวนโรงสีข้าวขนาดเล็กขึ้นมากกระจายอยู่ทั่วไปในประเทศเพื่อสีข้าวสำหรับใช้บริโภคในท้องถิ่นของตนเอง โรงสีข้าวจึงมีการปรับปรุงพัฒนาเปลี่ยนแปลงเครื่องสีข้าวให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ปี พ.ศ.2539 มีโรงสีข้าวทั่วประเทศ จำนวน 44,436 โรง มีทั้งโรงสีข้าวขนาดใหญ่ คือ โรงสีที่มีกำลังการผลิต อยู่ในช่วงระหว่าง 100-250 เกวียน/วัน มีคนงานเกิน 10 คน โรงสีข้าวขนาดกลาง คือ โรงสีที่มีกำลังการผลิตระหว่าง 50 – 80 เกวียน/วัน มีคนงานไม่เกิน 10 คน และโรงสีข้าวขนาดเล็ก คือ โรงสีที่มีกำลังการผลิตอยู่ในช่วงระหว่าง 10 – 40 เกวียน/วัน มีคนงานไม่เกิน 5 คน(มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2556 : ออนไลน์) ที่ใช้ในการแปรรูปข้าวเปลือกไปเป็นข้าวสารเพื่อขายให้แก่ผู้บริโภคทั่วไป อาศัยระบบกลไกทางตลาดทำการขายข้าวไปยังประชาชนในประเทศเกือบทั้งหมด ซึ่งบริโภคข้าวสารเป็นหลักและที่เหลือจะส่งออกไปขายยังประเทศต่าง ๆ (ลักษณะ สุตจิตครุฑกาล. 2550 : 3) ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกข้าวรายใหญ่ที่สุดของโลก นำรายได้เข้าประเทศในปี 2554 มีมูลค่า 178,809 ล้านบาท จำนวนปริมาณข้าว 10.1 ล้านตัน และปี 2555 มีมูลค่า 135,254 ล้านบาท จำนวนปริมาณข้าว 6.4 ล้านตัน (มดิชน. 2556 : ออนไลน์)

ขบวนการแปรรูปจากข้าวเปลือกเป็นข้าวสารของไทย ในสมัยก่อนนั้นส่วนมากจะเป็นโรงสีข้าวขนาดเล็ก ต่อมาก็ได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มขนาดใหญ่ขึ้นและเหมาะสมขึ้น ทำให้ระบบการสีข้าวตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการสีข้าว การแข่งขันต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงก้าวหน้าไปมาก (พรชัย ดันติวีรสุต. 2550 : 27)

ประเทศไทยมีศักยภาพการผลิตข้าว ในปี 2555 จากพื้นที่เพาะปลูกข้าวในปี 57.5 ล้านไร่ และข้าวนาปรัง 9 ล้านไร่ (สมาคมส่งข้าวออกไทย. 2556 : ออนไลน์) ส่งผลให้ไทยมีพื้นที่ในการปลูกข้าวได้หลากหลายพันธุ์ สามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคในประเทศต่าง ๆ ข้าวไทยซึ่งเป็นข้าวที่ประจักษ์ว่าเป็นข้าวคุณภาพดีส่งผลให้การส่งออกข้าวไทยเป็นที่ยอมรับ นำเชื่อถือในด้านคุณภาพแก่ประเทศผู้ซื้อ มีองค์ร่ำกับดูแลให้ความสำคัญในฐานะข้าวเป็นพืชเศรษฐกิจหลัก แต่ประเทศไทยยังมีประสิทธิภาพการผลิตต่ำกว่าต่างประเทศ คือปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ คือ 2.88 ตัน / เฮกเตอร์ แต่เวียดนามปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ คือ 5.47 ตัน / เฮกเตอร์ อินโดนีเซียปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ คือ 4.75 ตัน / เฮกเตอร์และมาเลเซียปริมาณผลผลิตเฉลี่ยต่อไร่ คือ 3.71 ตัน / เฮกเตอร์ (1 เฮกเตอร์ = 6.25 ไร่) (สมาคมส่งข้าวออกไทย. 2556 : ออนไลน์) การบริโภคข้าวของโลกมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของประชากร และมีปริมาณสูงกว่าผลผลิตข้าวของโลก ข้าวไทยมีคุณภาพดี โดยเฉพาะข้าวหอมมะลิเป็นที่ต้องการของตลาดอีกมาก มีแนวโน้มการส่งออกสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการอาหารเพื่อสุขภาพมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่มีการศึกษาวิจัยว่าข้าวสามารถสกัดสารที่มีประโยชน์สามารถนำไปผลิตเป็นอาหารเสริมและยาได้ และการจัดตั้งตลาดซื้อขายสินค้าเกษตรล่วงหน้า ทำให้ไทยมีโอกาสพัฒนาเป็นศูนย์กลางการค้าข้าวในภูมิภาคเอเชีย แต่ประเทศไทยยังมีปัญหา คือ ประเทศต่าง ๆ ต้นตัวในการวิจัยพันธุ์ข้าวที่ให้ผลผลิตสูง พันธุ์ข้าวที่มีลักษณะคล้ายข้าวหอมมะลิของไทยแข่งขันกับไทยมีเพิ่มขึ้น รวมทั้งการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนของเงินสกุลบาท และเงินสกุลหลักอื่น ๆ (สุรพงษ์ บางพาน. 2554 : 74)

เดิมโรงสีข้าวบริหารจัดการแบบกงสี (หมายถึง การที่ญาติมีสิทธิในการดูแลโรงสีข้าวรวมกัน) การบริหารจัดการยังไม่เป็นระบบ มีการทำงานที่ล่าช้า และมีข้อผิดพลาดอยู่บ้างด้วยความซับซ้อนของระบบที่จะต้องทำงานในหลายส่วน มีการทำงานซ้ำซ้อนในบางขั้นตอน และการซื้อขายยังมีปัญหาเรื่องความล่าช้าของขั้นตอนการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานจริง ภาควิชาการบริหารธุรกิจที่เหมาะสม มีปัญหาด้านการแข่งขันในด้าน คุณภาพข้าว ราคาข้าว จึงต้องใช้การบริหารที่เป็นระบบ 7's แมคคินซี เป็นหลักในการบริหารจัดการโรงสีข้าว โดยเฉพาะการดำเนินงานของโรงสีข้าว ซึ่งดำเนินงานที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ทำให้ปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก ส่วนโรงสีข้าวขนาดใหญ่สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ มีความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการมากกว่า เจ้าของกิจการมีการนำเอาความรู้

และเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงสีข้าวควรมีการรวมกลุ่มกันเพื่อนำเอาระบบสารสนเทศมาปรับใช้ในการดำเนินงาน จึงจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันทำให้ทราบแนวโน้มราคาข้าวเปลือก ข้าวสาร ทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนได้ทราบความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำไปสู่การผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้มีความหลากหลายเช่น ข้าวกล้อง จมูกข้าว และแป้งข้าว เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายและขยายตลาด ซึ่งจะทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาและมีความมั่นคงต่อไป (เบญจวรรณ เจริญวัฒนา, 2547 : 76)

โรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคามเป็นธุรกิจที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เพราะมองดูโรงสีใกล้บ้านขยายกำลังผลิตอยู่ทุกปี มีรถวิ่งเข้าออกทุกวัน จริง ๆ แล้วการทำธุรกิจการสีข้าวนี้ไม่ใช่่ง่ายอย่างที่คิดเพราะว่าเป็นธุรกิจที่ต้องติดต่อกับมวลชน ต้องมีความซนเป็นพิเศษ ทำงานตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด หมุนเงินจำนวนมากแต่กำไรต่อหน่วยน้อยมากจึงต้องขยายกำลังผลิตทุกปีเพื่อลดต้นทุนในการผลิตโดยนำปริมาณมาเป็นตัวหาร ซึ่งโรงสีข้าวจังหวัดได้ส่งผลให้เป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเป็นสาเหตุทำให้ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการ 7's แมคคินซี ของโรงสีข้าวจังหวัดมหาสารคาม

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดการโรงสีข้าวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตที่สูงขึ้น นับเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจโรงสีข้าวในปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า นอกจากการแข่งขันด้านการผลิตภายในประเทศแล้ว ในขณะเดียวกันประเทศไทยยังต้องแข่งขันกับตลาดต่างประเทศควบคู่ไปด้วย ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารโรงสีข้าว จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่อง การจัดการ 7's แมคคินซี ที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของโรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม โดยทำการศึกษาการจัดการ 7's แมคคินซี ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านบุคลากร และด้านค่านิยมร่วม ซึ่งผลจากการวิจัย จะสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการโรงสีข้าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ 7's แมคคินซี ของโรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของโรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการ 7's แมคคินซี กับผลการดำเนินงานโรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะโรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

การจัดการ 7's แมคคินซี มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้บริหาร โรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคามในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของกรวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 ศึกษาทฤษฎีการจัดการของ แมคคินซี ที่ว่าด้วย 7's แมคคินซี ประกอบด้วย โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ สไตส์ บุคลากร ทักษะ และค่านิยมร่วม

1.2 ศึกษาผลการดำเนินงาน โดยประยุกต์แนวคิดระบบการวัดผลการดำเนินงานในภาพรวมของ พันและไวท์ (Pun and White. 2005 : 56) ประกอบด้วย ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความยืดหยุ่น

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี และพนักงาน โรงสีข้าวจังหวัดมหาสารคาม 49 แห่ง จำนวน 304 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดมหาสารคาม. 2556 : มปป.)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี และพนักงาน โรงสีข้าวจังหวัดมหาสารคาม 173 คน ได้จากการกำหนดโควต้า เอาผู้ที่รู้ข้อมูลดี จากโรงสีข้าว เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี และพนักงาน โรงสีข้าว หรือผู้ที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงสีข้าว

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555 ถึง 1 ธันวาคม 2556

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1

5.1.1 การจัดการ 7's แมคคินซี

- 1) ด้านโครงสร้าง
- 2) ด้านกลยุทธ์
- 3) ด้านระบบ
- 4) ด้านสไตส์
- 5) ด้านทักษะ
- 6) ด้านบุคลากร
- 7) ด้านค่านิยมร่วม

5.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2

5.1.2 ผลการดำเนินงาน (Pun and White. 2005 : 56)

- 1) ด้านศักยภาพการแข่งขัน
- 2) ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) ด้านความยืดหยุ่น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

การจัดการ 7's แมคคินซี หมายถึง กระบวนการ หรือรูปแบบจำลอง เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบ รูปแบบ ทักษะ บุคลากร และค่านิยมร่วม แนวคิด คือ ความมีประสิทธิภาพขององค์กร จะเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างกันของปัจจัย ที่ประกอบด้วย

1. ด้านโครงสร้าง หมายถึง การกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้ชัดเจน กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตาม โครงสร้างและลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบมีสถานที่จัดเก็บสินค้าที่เพียงพอ มีการจัดสถานที่เพื่อรับรองลูกค้าระหว่าง การซื้อ-ขาย

2. ด้านกลยุทธ์ หมายถึง เป็นการวางแผนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร โรงสีข้าวในการสร้างความคงคักยภาพในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง และเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยการจัดทำแผนธุรกิจ โรงสีข้าวระยะสั้นและแผนระยะยาว แผนการดำเนินงานธุรกิจ โรงสีข้าวประจำปี แผนธุรกิจ โรงสีข้าวที่วางไว้สามารถยืดหยุ่นได้ มีการจัดเก็บผลิตภัณฑ์และวัสดุอื่น ๆ เป็นหมวดหมู่เรียบร้อย

3. ด้านระบบ หมายถึง ผู้บริหารมีนโยบายเปิดกว้างแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ พนักงานเพื่อแก้ปัญหาและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีการจัดระบบข้อมูล บัญชีที่ถูกต้อง ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อ สื่อสารการควบคุม ติดตาม และประเมินผลจัดให้มีรายงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ โรงสีข้าวอย่างเป็นระบบเพื่อความเป็น ระเบียบเรียบร้อย และสะดวกในการดำเนินงานของโรงสีข้าว

4. ด้านสไตล์ หมายถึง ผู้บริหารมีวิธีการบริหารที่มีประสิทธิภาพเข้าทำงาน มีรูปแบบการทำงานของพนักงานที่ชัดเจนและมีระบบการ และ โรงสีได้มีการสำรวจถึง ความต้องการของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า

5. ด้านทักษะ หมายถึง พนักงานต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานการบริหารงาน และ มีความชำนาญด้านบัญชี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาของโรงสีข้าว มีบุคลากรที่มีทักษะใน การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับโรงสีข้าว และมีการจัดอบรมทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับ โรงสีข้าวให้กับพนักงาน เพื่อความสะดวกในการดำเนินงาน

6. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรในองค์กรที่มีความสามัคคีและกระตือรือร้นใน การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทำให้บุคลากรนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี และอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ โรงสีข้าว

7. ด้านค่านิยมร่วม หมายถึง พฤติกรรมการแบ่งปันความคิดเห็น ทศนคติร่วมของ ผู้บริหาร หัวหน้า และพนักงานแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้ดี และบุคลากรในองค์กรมีความสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นกลุ่มได้ ไม่เบียดเบียนเอาเปรียบกันในด้านส่วนตัว และ สังคม รวมทั้งลูกค้าที่มาใช้บริการ มีการให้ความร่วมมือกับภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ ภายในองค์กรมี การจัดประชุมพนักงานทุกระดับ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและนำมาพัฒนาองค์กร

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานซึ่งสามารถวัดได้ หลากหลายรูปแบบทั้งทางด้านการเงิน และที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ประกอบด้วย ด้านศักยภาพทาง การแข่งขัน ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้านคุณภาพการให้บริการ และ

ด้านความยืดหยุ่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถขององค์กรซึ่งสามารถสร้างผลงานได้เหนือกว่าองค์กรอื่น มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่าโดยมีความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้ต้นทุนต่ำสุด อีกทั้งมีคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่งรายอื่น ความเชื่อถือได้ของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะนำเสนอแก่ลูกค้า และมีความสามารถในการตอบสนองให้กับลูกค้า โดยองค์กรใดที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีก็จะสามารถสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

2. ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายในองค์กร ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงานสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งสนับสนุนให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก

3. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจและประทับใจสามารถยึดครองใจลูกค้าได้ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจ และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีเมื่อลูกค้ามาใช้บริการซ้ำอีก จะทำให้ลูกค้าเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับจากแหล่งอื่นเป็นการสร้างความสัมพันธ์ สร้างความเชื่อมั่นและไม่เปลี่ยนใจอีกทั้งชวนผู้อื่นมาใช้บริการ

4. ด้านความยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการองค์กรเพื่อความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การปรับเปลี่ยนหน้าที่ของพนักงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการสร้างเครือข่ายการทำงาน เพื่อเป็นการสานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันภายในองค์กร และบุคลากรในแต่ละแผนกมีส่วนร่วมในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

โรงสีข้าวจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง โรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม เช่น โรงสีข้าวขนาดใหญ่ โรงสีข้าวขนาดกลาง โรงสีข้าวขนาดเล็กสถานที่สีข้าวเปลือกให้เป็นข้าวสารด้วยเครื่องจักรเพื่อนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ข้าวสาร ปลายข้าว รำข้าว และมีผลพลอยได้จากการสีข้าว โดยจัดจำหน่ายในตลาดท้องถิ่น ตลาดภายใน ประเทศ และตลาดต่างประเทศ

พนักงาน หมายถึง ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี และพนักงาน โรงสีข้าวจังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี การจัดการ 7's แมคคินซี ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโรงสีข้าวเพื่อให้ผู้บริหาร โรงสีข้าวนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการ โรงสีข้าวในจังหวัดมหาสารคาม
2. โรงสีข้าวและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการจัดการของ โรงสีข้าวเพื่อการนำไปใช้วางแผน ส่งเสริม พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และสนับสนุนอันสามารถที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานในโรงสีข้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง นักวิจัยเพื่อศึกษาต่อยอดในอนาคต



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY