



# Efficiency & Effectiveness



Asst.Prof.Dr.Vilasinee Jintalikhitdee



# Efficiency & Effectiveness



## ประสิทธิภาพ

ความสามารถในการทำงาน ให้เกิดผลจากการทำงานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเป็นไปตามสิ่งที่คาดหวัง เช่น เสร็จทันเวลา ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากรผ่าน QC มีคุณภาพตามที่ระบุ ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย เวลา คุณภาพ



## ประสิทธิผล

ผลลัพธ์หรือผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานที่บรรลุเป้าหมาย ได้คุณภาพตามที่คาดหวัง

A hand in a dark suit is shown holding a glowing white gear. The gear is surrounded by a network of blue lines and dots, suggesting a digital or technological theme. A large, bright green diagonal stripe runs across the image from the top left to the bottom right.

# Peter Drucker

“ประสิทธิภาพ คือ การทำสิ่งต่าง ๆ  
อย่างถูกต้อง

ประสิทธิผล คือการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง”

# ประสิทธิภาพ Efficiency

ทำหลังจากเกิดประสิทธิผลแล้ว คือ เมื่อผลงาน  
ออกมาดี เป็นที่น่าพอใจ ค่อยไปดูประสิทธิภาพ  
ของกระบวนการนั้น

“ประสิทธิผลไม่เกิด แสดงว่าไม่มีประสิทธิภาพ”



# Efficiency & Effectiveness



## Efficiency

วัดผลหรือพัฒนาระยะสั้น เช่น ต้นทุน  
ถูกลง ปริมาณการผลิตต่อวันมากขึ้น



## Effectiveness

ระยะยาว คุณภาพของชิ้นงาน ตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้า ลูกค้าพึงพอใจ  
ใช้ต่อ บอกต่อ

## ตัวแทนขายประกัน

จำนวนสายที่สามารถโทรนำเสนอสินค้าหรือบริการ



จำนวนลูกค้าที่สนใจและตัดสินใจทำประกันชีวิต



จำนวนรายได้ที่สามารถทำยอดขายได้ใน 1 เดือน



ความพึงพอใจของลูกค้าหลังซื้อ  
บอกต่อลูกค้าอื่น

