

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา  
ต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

นายวงศ์กร พรหมสาขา ณ สกลนคร

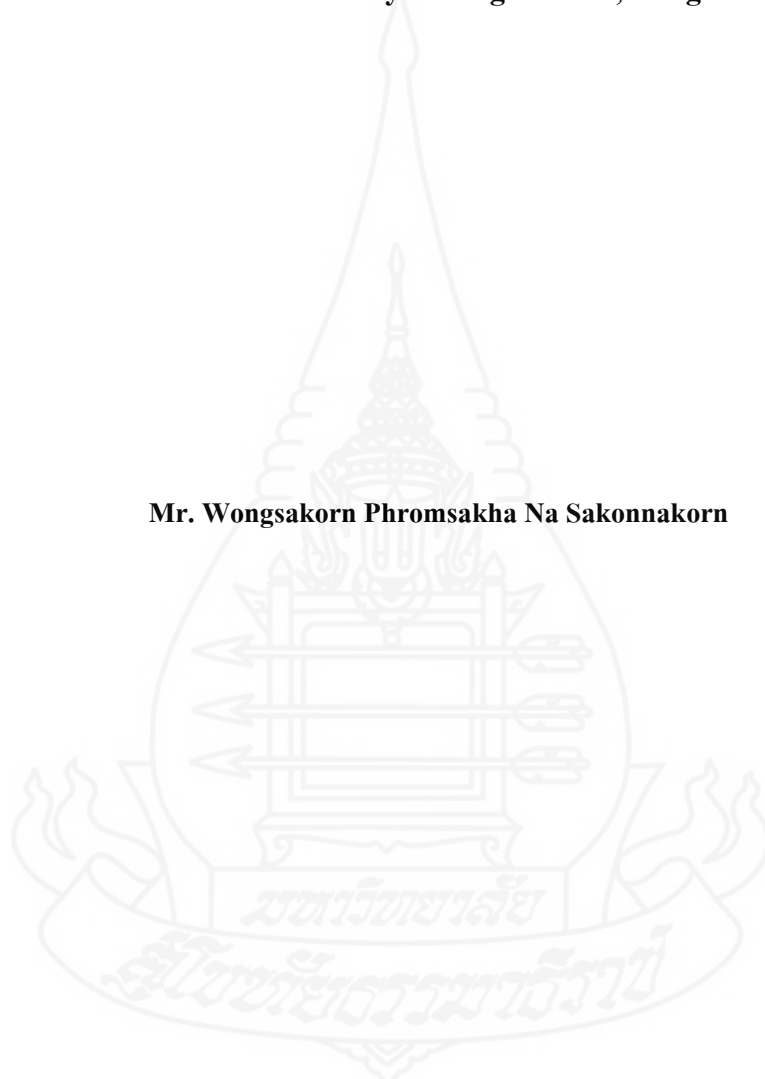


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท  
สาขาเอกเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2562

**The Factors Affecting the Performance of Foreign Exchange  
Workers in Huay Kwang District, Bangkok**

**Mr. Wongsakorn Phromsakha Na Sakonnakorn**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree Master of Economics  
School of Economics  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2019


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นายวงศกร พรหมสาขา ณ สกลนคร
วิชาเอก	เศรษฐศาสตร์
สาขาวิชา	เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.อดิเรก วัชรพัฒนกุล)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา วนเสรมง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตรา  
ต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

**ผู้ศึกษา** นายวงศกร พรหมสาขา ณ สกลนคร รหัสนักศึกษา 2566000507

**ปริญญา** เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส

**ปีการศึกษา** 2562

### บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามพนักงานบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 174 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และแบบจำลองโลจิสติกเพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูลการมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ยของพนักงานมีการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์สูงสุด มีค่าเท่ากับ 4.21 การมีประสิทธิภาพด้านปัจจัยเวลา ค่าเฉลี่ยของพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเท่ากับ 4.14 ด้านปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน ค่าเฉลี่ยของพนักงานที่ไม่เคยชดใช้ค่าเสียหายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด เท่ากับ 3.96 และ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ เพศ ซึ่งเพศหญิงมีประสิทธิภาพน้อยกว่าเพศชาย และ สถานภาพสมรส โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ส่วนการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน พนักงานที่ได้รับการอบรมมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ไม่ได้รับการอบรม สำหรับรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

**คำสำคัญ** ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ แบบจำลองโลจิสติก



**Independent title:** The Factors Affecting the Performance of Foreign Exchange Workers  
in Huai Kwang District, Bangkok

**Author:** Mr. Wongsakorn Promsakha Na Sakonnakorn; **ID:** 2566000507; **Degree:** Master of Economics;

**Independent Study advisors:** Dr. Pithak Srisuksai, Associate Professor; **Academic year:** 2019

### **Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the work performance of the foreign exchange workers working in Huai Khwang District, Bangkok, and 2) to study the factors affecting the work performance of the foreign exchange workers working in Huai Khwang District, Bangkok.

This study used the questionnaire to collect the data from 174 samples selected from the foreign exchange workers working in Huai Khwang District, Bangkok. The statistics for the data analysis were the descriptive statistics for describing the work performance of the workers and the logistic model for explaining the factors affecting the work performance of the foreign exchange workers working in Huai Kwang District, Bangkok.

The results of the study showed that 1) for the work performance measured by the work-related factor, the mean scores of the workers who achieved the highest level of the objective were 4.21. Concerning the time efficiency factor, the average scores of the workers who could complete their works within a specified time were 4.14. Regarding the error-free factors, the average scores of workers who never compensated for their working errors were 3.96, and 2) the factors affecting the work performance of the foreign exchange workers, at the 0.05 statistical significance level, were gender in that female was less effective than male, the marital status in that the married workers were more effective than single workers, and training or knowledge and skill improvement in that the trained workers were more effective than the untrained workers. In terms of income, it was negatively correlated with the working performances of the workers.

**Keywords:** Work performance, Foreign Exchange Workers, Logit Model.

## กิตติกรรมประกาศ

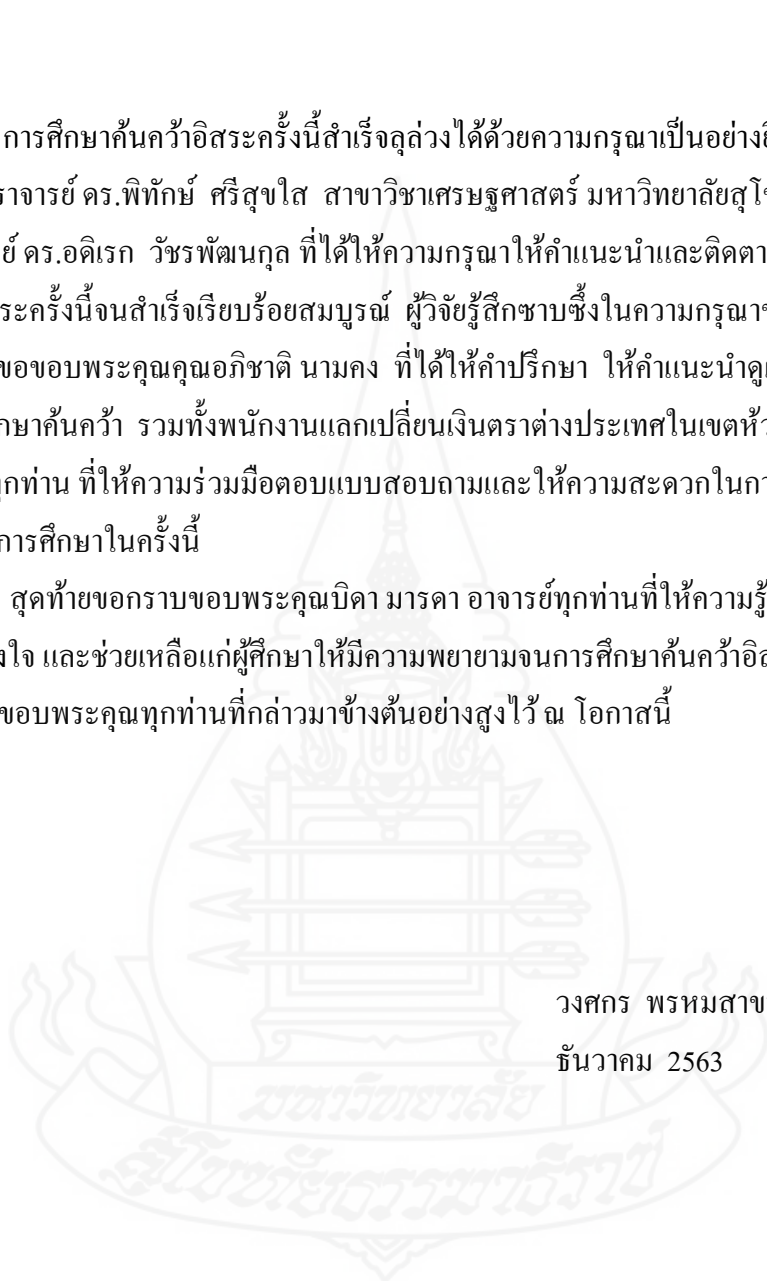
การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก  
รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศรีสุขใส สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
และอาจารย์ ดร.อดิเรก วัชรพัฒนกุล ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคุณอภิชาติ นามคง ที่ได้ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำดูแลตลอดระยะเวลา  
เวลาการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวางกรุงเทพ-  
มหานครทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา อาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ รวมทั้งเพื่อนๆ  
ที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาให้มีความพยายามจนการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จสมบูรณ์  
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

วงศ์กร พรหมสาขา ณ สกลนคร

ธันวาคม 2563



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา .....	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	35
รูปแบบของการศึกษา .....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
ตัวแปรที่ศึกษา .....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล .....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	72
สรุปผลการศึกษา .....	72
อภิปรายผลการศึกษา .....	74
ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	84
ก แบบสอบถาม .....	85
ประวัติผู้วิจัย .....	89



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	สรุปการกำหนดตัวแปรอิสระและการวัดตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง ..... 41
ตารางที่ 4.1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ ..... 51
ตารางที่ 4.2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ ..... 51
ตารางที่ 4.3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส ..... 52
ตารางที่ 4.4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 53
ตารางที่ 4.5	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... 54
ตารางที่ 4.6	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน ..... 55
ตารางที่ 4.7	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน ..... 56
ตารางที่ 4.8	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและ ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ..... 57
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผล ต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยความก้าวหน้า ..... 58
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผล ต่อการทำงาน ด้านการทำงาน ปัจจัยความก้าวหน้า ..... 59
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผล ต่อการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ ..... 60
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผล ต่อการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเศรษฐกิจ ..... 61

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยการเมือง .....	62
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน .....	63
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยในการทำงาน .....	64
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยเวลา .....	65
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน .....	66
ตารางที่ 4.18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ .....	68
ตารางที่ 4.19	ผลการศึกษาเพื่อหาแบบจำลองเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง .....	69
ตารางที่ 4.20	แสดงผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม .....	70



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินสกุลหนึ่งไปเป็นเงินอีกสกุลหนึ่งในอัตราแลกเปลี่ยนที่เป็นไปตามข้อตกลงตามราคาตลาด การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตทางธุรกิจของประเทศไทย ซึ่งในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีอัตราการท่องเที่ยวสูง ทำให้มีการใช้บริการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างประเทศมากขึ้น จากข้อมูลของ SuperRich Thailand พบว่าในปีพ.ศ. 2560 อัตราการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างประเทศในประเทศไทย มีมูลค่าการตลาดสูงประมาณ 6.6 แสนล้านบาท และในปี พ.ศ.2561 ได้มีการขยายตัวของผู้ประกอบการด้านการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในต่างจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นหนึ่งการลงทุนที่ผู้ลงทุนต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า ทั้งลูกค้ารายย่อยและลูกค้าธุรกิจ ต้องมีบริการที่ดี มีความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการทางการแลกเปลี่ยนเงินสกุลต่างประเทศที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ

การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการท่องเที่ยว ซึ่งนับเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญของประเทศไทยที่อยู่ในยุคสมัยของการเป็นประชาคมอาเซียน(AEC) ผู้บริหารธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจึงได้มีการขยายธุรกิจโดยการเปิดสาขาเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ดังรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้รายงานจำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจให้ซื้อขายรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ ในกรณีที่เป็นการเจ้าของคนเดียวหรือห้างหุ้นส่วนว่า มีทั้งสิ้น 1,819 แห่ง เพิ่มขึ้นจากระยะเดียวกันของปีก่อน 144 แห่ง ซึ่งมีรายละเอียดแบ่งเป็น ภาคกลางและกรุงเทพมหานคร 862 แห่ง เพิ่มขึ้นมากที่สุด 66 แห่งเมื่อเทียบกับระยะเดียวกันในปีก่อน เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รองลงมาคือภาคใต้เพิ่มขึ้น 807 แห่ง เพิ่มขึ้น 61 แห่ง คือจังหวัดภูเก็ต จังหวัด สุราษฎร์ธานี ถัดมาที่ภาคเหนือ 114 แห่งเพิ่มขึ้น 10 แห่ง คือจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 36 แห่งเพิ่มขึ้น 7 แห่งที่จังหวัดอุดรธานี จังหวัดขอนแก่น และจังหวัดหนองคาย

จากการขยายตัวของธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและการเพิ่มสาขาเป็นจำนวนมากสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ คือ การให้บริการที่ดีลูกค้า เข้าถึงง่าย ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในอัตราแลกเปลี่ยนที่ได้มาตรฐานสูงมีสกุลเงินที่หลากหลายพร้อมให้บริการ พนักงานมีความเป็นมืออาชีพด้านการให้บริการและมีความซื่อสัตย์มีความเป็นมิตรพนักงานมีความเชี่ยวชาญมีทักษะในการบริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศหลากหลายสกุลเงิน และได้รับความไว้วางใจ ทั้งนี้คุณภาพของพนักงานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ธุรกิจ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเติบโตขึ้น สนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ส่งผล ต่อประเทศให้มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น เมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี การประกอบธุรกิจย่อมมั่นคง มีผลกำไรตามที่วางเป้าหมายไว้ได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งคืองานที่บุคคลหนึ่ง ๆ ได้รับมอบหมาย โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความสามารถและทุ่มเท รวมถึงมีทักษะในงาน และปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทกำหนดไว้ จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายมาแล้วเสร็จ ก่อเกิดประสิทธิภาพของงานตามวัตถุประสงค์ของบริษัท(รัตนชนก จันยัง : 2556) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงขั้นนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการต่างมีการทำตัวชี้วัดรายบุคคลเพื่อวัดในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อต้องการให้พนักงานมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาค้นคว้าในฐานะพนักงานบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป

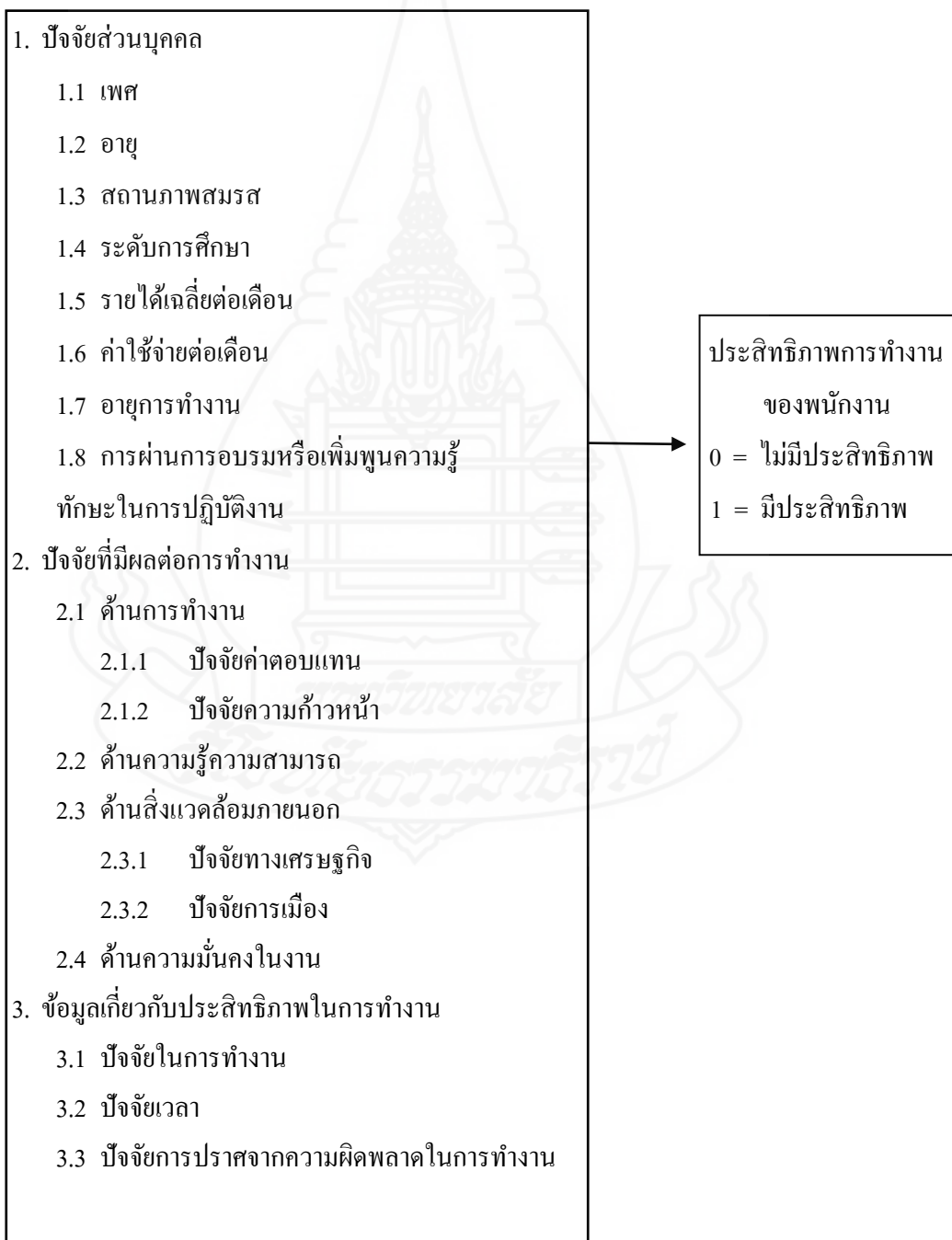


### 3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลองโลจิสติก อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และมีกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน อายุการทำงานและการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน

4.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยค่าตอบแทนและปัจจัยความก้าวหน้า ด้านความรู้ความสามารถด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยการเมือง และด้านความมั่นคงในงาน

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยเวลา ปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน

#### 4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ SuperRich MRT พระราม 9 Twelve victory 11 รัชดาเอ็กซ์เชนจ์ Superrich Thailand Forex พระราม 9 ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร TMB ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารกรุงศรี ธนาคาร CIMB จำนวน 174 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ หมายถึง พื้นที่เขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร

4.4 ขอบเขตด้านเวลา 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562

#### 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามคำจำกัดความเพื่อความเข้าใจในการศึกษาและเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจของผู้ที่สนใจศึกษางานค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

5.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ SuperRich MRT พระราม 9 Twelve victory 11 รัชดา เอ็กซ์เชนจ์ Superrich Thailand Forex พระราม 9 ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร TMB ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารกรุงศรี ธนาคาร CIMB

**5.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีคุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงเป็นที่พึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงมีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

**5.3 ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน อายุการทำงาน และการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน

**5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน** หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย

**5.4.1 ปัจจัยด้านการทำงาน** หมายถึง ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า

**5.4.2 ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถ** หมายถึง การแสดงถึงความรู้ ทักษะที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จไปให้ถึงเป้าหมาย และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้

**5.4.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก** หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานที่ไม่สามารถควบคุมได้ ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อรายได้และการใช้จ่ายของบุคคลและ สิ่งแวดล้อมทางการเมือง ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อสภาพและการพัฒนาธุรกิจของบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

**5.4.4 ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพและความมั่นคงยั่งยืนขององค์กร

**5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานในด้านปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยเวลา และปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน

**5.5.1 ปัจจัยในการทำงาน** หมายถึง การทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในปี 2561 และการดำเนินงานของพนักงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในปี 2561 รวมถึงผลงานของพนักงานเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของผู้บริหารในปี 2561

**5.5.2 ปัจจัยเวลา** หมายถึง ระยะเวลาของการปฏิบัติงานต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ต้องใช้ความรวดเร็ว แม่นยำ มีการรอคอยที่น้อยที่สุดและมีความพึงพอใจ

**5.5.3 ปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน** หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

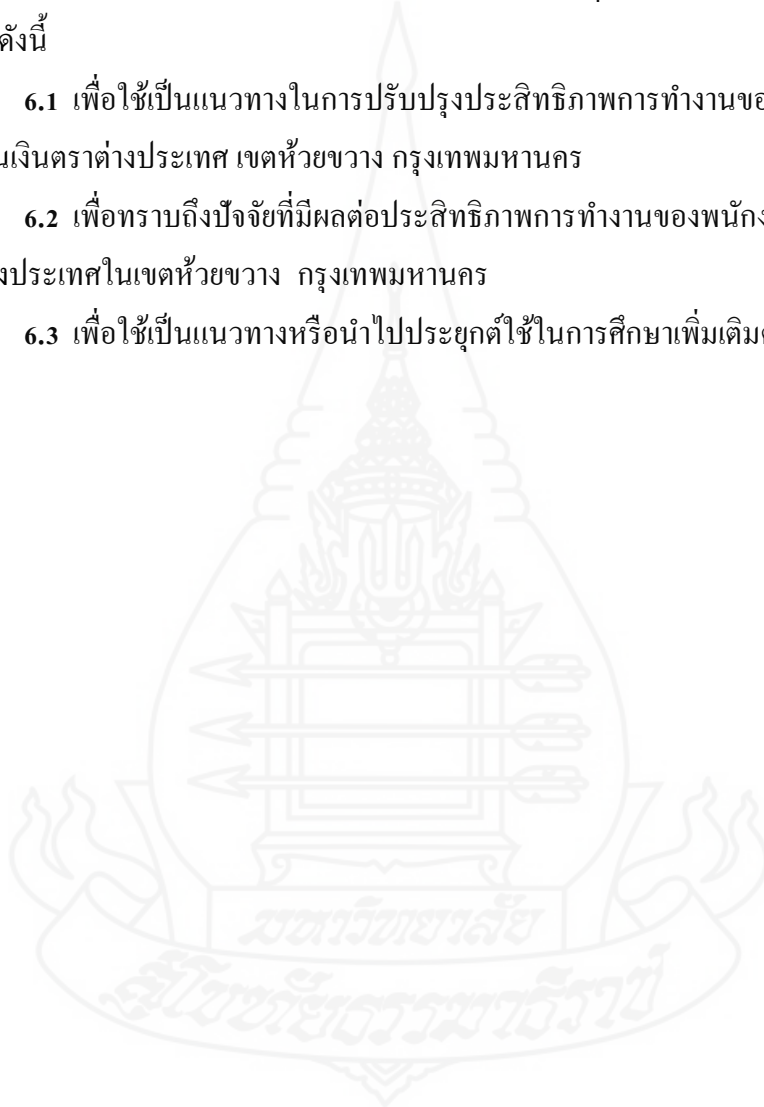
## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาผลการพยากรณ์ของแบบจำลองประสิทธิภาพการทำงานและศึกษาครั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

6.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

6.2 เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

6.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยจะกล่าวถึงสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

##### 1.1 ข้อมูลธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

การประกอบธุรกิจซื้อ ขาย หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นธุรกิจหนึ่งที่อยู่ในการดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ในกลุ่มงานตลาดการเงิน ด้านธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ธุรกิจปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ประกอบด้วย

**1.1.1 นิติบุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ และนิติบุคคลที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ โดยมีขอบเขตการประกอบธุรกิจ คือ ซื้อ-ขาย ฝาก-ถอน โอน หรือให้กู้เงินตราต่างประเทศ

**1.1.2 บุคคลรับอนุญาต** หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการซื้อและขายธนบัตรต่างประเทศ และรับซื้อเช็คเดินทางจากลูกค้า

**1.1.3 ตัวแทนโอนเงินระหว่างประเทศ** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจการโอนเงินตราต่างประเทศออกนอกประเทศตามคำขอของบุคคลในประเทศ และรับ โอนเงินตราต่างประเทศจากบุคคลในต่างประเทศ เพื่อจ่ายเป็นเงินบาทให้แก่ผู้รับในประเทศ

**1.1.4 ศูนย์บริหารเงิน (Treasury Center)** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจาก

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเงินตราต่างประเทศให้กับกลุ่มบริษัท ซึ่งมีขอบเขตการประกอบธุรกิจ 4 ขอบเขต ดังนี้

1) การรับซื้อภาระผูกพันหรือเอกสารเรียกเก็บเงินค่าสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศสกุลเงินตราต่างประเทศจากกลุ่มบริษัท (Re-Invoicing) หรือเป็นตัวแทนของกลุ่มบริษัทในการรับเงินตามเอกสารเรียกเก็บเงินค่าสินค้าหรือบริการ หรือจ่ายเงินตามภาระผูกพันค่าสินค้าหรือบริการระหว่างประเทศสกุลเงินตราต่างประเทศ (Agent)

2) การหักลบรายได้หรือภาระผูกพัน (Netting)

3) การซื้อ ขาย หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน (Purchase, sale, or exchange of foreign currencies and management of exchange rate risk.)

4) การบริหารสภาพคล่อง (Management of liquidity)

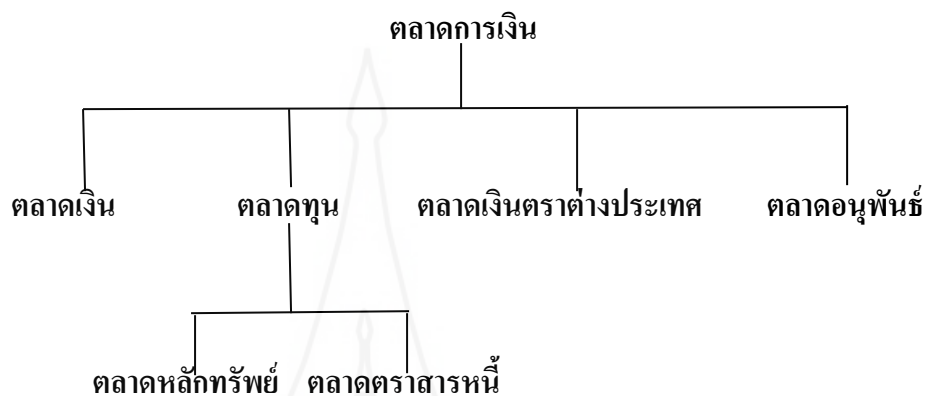
**1.1.5 บริษัทรับอนุญาต** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวง การคลัง ให้ประกอบธุรกิจการซื้อและขายเช็คเดินทางแก่ผู้จะเดินทางออกไปนอกประเทศ หรือจ่ายเงินบาทให้แก่บุคคลซึ่งถือบัตรเครดิตต่างประเทศเพื่อตอบแทนการได้สิทธิที่จะเรียกเก็บเงินตราต่างประเทศตามบัตรเครดิตต่างประเทศนั้น

**1.1.6 นายหน้าซื้อขายเงินตราต่างประเทศ** หมายถึง นิติบุคคลที่ได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ให้ประกอบธุรกิจการจับคู่ธุรกรรมซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศระหว่างลูกค้าที่จะซื้อหรือขายหรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศซึ่งกระทำนอกศูนย์ซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าตามพระราชบัญญัติสัญญาซื้อขายล่วงหน้า พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

**1.1.7 บริษัทหลักทรัพย์รับอนุญาต** หมายถึง บุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์รับอนุญาต ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับปัจจัยชำระเงินต่างประเทศ ที่เป็นการซื้อ ขาย หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เฉพาะกับบุคคลที่จะซื้อหรือขายหรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเพื่อการลงทุนในตราสารและอนุพันธ์ตามที่เจ้าพนักงานประกาศกำหนด ซึ่งมีบริษัทหลักทรัพย์รับอนุญาตนั้นเป็นนายหน้าหรือตัวแทนในการลงทุน ทั้งนี้ ภายใต้ขอบเขตที่เจ้าพนักงานประกาศกำหนด

## 1.2 ตลาดการเงิน

### โครงสร้างตลาดการเงิน



ตลาดการเงิน มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินนโยบายการเงินและการเจริญเติบโตของธนาคารกลางและการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทย โดยเป็นศูนย์กลางของการทำธุรกรรมเพื่อการกู้ยืมและการลงทุน ซึ่งเงินที่หมุนเวียนในระบบการเงินจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ที่ก่อให้เกิดกิจกรรมทางและการขยายตัวทางการเงิน

ตลาดการเงินสามารถแบ่งตามวัตถุประสงค์ รูปแบบของการทำธุรกรรม หรือประเภทของหลักทรัพย์ในการทำธุรกรรมได้ โดยคุณสมบัติดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิด ดังนี้

**1.2.1 ตลาดเงิน** เป็นตลาดสำหรับการกู้ยืมและการลงทุนระยะสั้นไม่เกิน 1 ปีเพื่อบริหารสภาพคล่องในช่วงสั้นๆ เช่น ธุรกรรมซื้อขายตราสารหนี้ระยะสั้น ตัวเงินคลัง ตัวสัญญาใช้เงิน และตั๋วแลกเงิน ธุรกรรมการกู้ยืมแบบไม่มีหลักประกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ (Interbank transaction) ธุรกรรมซื้อคืนพันธบัตร (Repurchase Agreement: repo)

**1.2.2 ตลาดทุน** เป็นแหล่งเพื่อการระดมทุนและการลงทุนระยะยาวกว่า 1 ปี โดยสามารถแบ่งย่อยได้อีกตามประเภทของตราสารหรือสิทธิที่ผู้ลงทุนได้รับ กล่าวคือ ตลาดหลักทรัพย์เป็นช่องทางการระดมทุนของภาคธุรกิจผ่านการออกจำหน่ายหุ้นสามัญ โดยผู้ลงทุนมีฐานะเป็นเจ้าของ และตลาดตราสารหนี้ ซึ่งผู้ลงทุนมีฐานะเป็นเจ้าหนี้ โดยตราสารที่ใช้ซื้อขายแลกเปลี่ยนมีทั้งพันธบัตรรัฐบาลที่ภาครัฐเป็นผู้ออกและหุ้นกู้ระยะยาวที่ภาคเอกชนเป็นผู้ออก

**1.2.3 ตลาดเงินตราต่างประเทศ** เป็นแหล่งซื้อขายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศสกุลต่างๆ เพื่อการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ



**1.2.4 ตลาดอนุพันธ์** เป็นตลาดสำหรับซื้อขายตราสารทางการเงินที่ราคาขึ้นกับสินทรัพย์

### 1.3 ระเบียบปฏิบัติในการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาต

เมื่อผู้ยื่นคำขออนุญาตประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตได้รับใบอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแล้ว ต้องถือปฏิบัติดังนี้

**1.3.1 สถานที่ประกอบธุรกิจ** ทำได้เฉพาะสถานที่ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น

1) กรณีประสงค์จะเพิ่มสถานที่ประกอบธุรกิจแห่งใหม่นอกเหนือจากที่ได้รับอนุญาตต้องขออนุญาตใหม่ (จะใช้ใบอนุญาตที่ได้รับแล้วไปใช้กับสถานที่ประกอบธุรกิจแห่งใหม่ไม่ได้)

2) กรณีประสงค์จะเพิ่มจุดบริการภายในสถานที่เดิมที่ได้รับอนุญาต ต้องยื่นคำร้องขออนุญาตพร้อมแนบแผนผังและรูปถ่ายแสดงจุดที่จะทำการแลกเปลี่ยนเงินต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะเปิดทำการได้

3) กรณีประสงค์จะประกอบธุรกิจนอกสำนักงานของตนเป็นการชั่วคราว ต้องยื่นคำร้องขออนุญาตต่อเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินพร้อมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นและเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจนอกสำนักงานของตน และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะประกอบธุรกิจได้

**1.3.2 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสภาพนิติบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนของบุคคลรับอนุญาต** หรือ เปลี่ยนแปลงชื่อนิติบุคคล ชื่อห้างหุ้นส่วน หรือชื่อที่ใช้ในการประกอบพาณิชย์กิจ หรือเปลี่ยนแปลง ชื่อสถานประกอบการ หรือเปลี่ยนแปลงที่อยู่ทางทะเบียนโดยทางการ หรือเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นหรือ ผู้เป็นหุ้นส่วน สัดส่วนผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเปลี่ยนแปลงตัวกรรมการผู้มีอำนาจควบคุม กรรมการผู้มีอำนาจในการบริหาร ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบุคคลรับอนุญาต ต้องรายงานการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต่อเจ้าพนักงานเป็นหนังสือ พร้อมทั้งยื่นเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วันนับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางทะเบียน ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงตัวกรรมการผู้มีอำนาจควบคุม กรรมการผู้มีอำนาจในการบริหาร ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการของบุคคลรับอนุญาต ต้องทำหนังสือรับรองด้วยว่าบุคคล ดังกล่าวไม่มีลักษณะต้องห้ามตาม ข้อ 2 ของประกาศเจ้าพนักงานควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาต

**1.3.3 จัดให้มีการแสดงใบอนุญาต** อัตราซื้อและขาย และข้อความ ดังต่อไปนี้ ณ สำนักงานของตน ในที่แลเห็นได้โดยเปิดเผย



1) ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตที่กระทรวงการคลัง ออกให้ไว้

2) อัตราซื้อและขายประจำวันของธนบัตรต่างประเทศ หรือเช็คสำหรับเดินทางที่พึงจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศสำหรับสกุลเงินที่ทำการรับซื้อหรือขายทุกสกุล โดยอัตราแลกเปลี่ยนต้องมีอัตราที่ใกล้เคียงกับอัตราแลกเปลี่ยนถั่วเฉลี่ยที่นิติบุคคลรับอนุญาตใช้ซื้อหรือขาย กับลูกค้าที่เผยแพร่โดยธนาคาร แห่งประเทศไทย

3) แสดงข้อความว่า “AUTHORIZED MONEY CHANGER License No. ....” ณ สำนักงานของตน ในที่มองเห็นได้โดยเปิดเผย

**1.3.4 การทำธุรกรรม** ซื้อ ขาย แลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศ และเช็คสำหรับเดินทางที่พึงจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศ

1) การทำธุรกรรมกับลูกค้า ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังนี้

(1) การรับซื้อ รับซื้อธนบัตรต่างประเทศ หรือเช็คสำหรับเดินทางที่พึงจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศจากลูกค้า ได้ไม่จำกัดจำนวน กรณีธุรกรรมมีมูลค่าเทียบเท่าตั้งแต่ 50,000 บาท เรียกร้องลูกค้ายื่นสำเนาเอกสารแสดงตน เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง หรือหนังสือรับรองของกระทรวงพาณิชย์ด้วย

(2) การขาย - ขายธนบัตรต่างประเทศให้แก่ลูกค้าเพื่อการเดินทาง มูลค่าเทียบเท่าไม่เกิน 800,000 บาทต่อวันต่อรายลูกค้า (กรณีเป็นบุคคลรับอนุญาตที่มีคุณสมบัติเป็นนิติบุคคลตามข้อ 1(1) ถึง (5) ได้แก่ โรงแรม ทูจตทะเลเบียนและเรียกชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ทูจตทะเลเบียนและเรียก ชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท ร้านค้าปลอดอากร สถาบันการเงินของรัฐ ส่วนราชการ องค์กรของรัฐ องค์กรของรัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจ) ขายธนบัตรต่างประเทศให้แก่ลูกค้าเพื่อการเดินทาง มูลค่าเทียบเท่าไม่เกิน 200,000 บาทต่อวันต่อรายลูกค้า (กรณีเป็นบุคคลรับอนุญาตที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1(6) ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียวหรือห้างหุ้นส่วน ที่ตั้งอยู่บริเวณด่านพรมแดน จุดผ่านแดนถาวร หรือพื้นที่ที่ เจ้าพนักงานกำหนดและได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว) โดยเมื่อทำการขาย จะต้องเรียกให้ลูกค้ายื่นเอกสารแสดงตน ดังนี้

ก. กรณีขายให้ลูกค้ามีมูลค่าเทียบเท่าต่ำกว่า 50,000 บาท ให้เรียกสำเนาหนังสือ เดินทางหรือคำรับรองว่าตนเป็นผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกประเทศ

ข. กรณีขายให้ลูกค้ามีมูลค่าเทียบเท่าตั้งแต่ 50,000 บาท ให้เรียกสำเนาหนังสือเดินทางหรือคำรับรองว่าตนเป็นผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกประเทศพร้อมสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชน

2) การทำธุรกรรมกับนิติบุคคลรับอนุญาต เพื่อประโยชน์ในการประกอบ  
ธุรกิจเป็นบุคคล รับอนุญาตเท่านั้น

(1) ทำธุรกรรมได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

ก. ซื้อหรือขายหรือแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศ

ข. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งต้องส่งมอบ  
ธนบัตรต่างประเทศ หรือ

ค. ขายเช็คสำหรับเดินทางที่พึงจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศ

(2) ซื้อเงินตราต่างประเทศ เพื่อโอนไปชำระค่าธนบัตรต่างประเทศอัน  
เนื่อง มาจากการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศตาม 2) (ก)

(3) เมื่อทำการซื้อ หรือขาย หรือแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกับนิติ  
บุคคลรับอนุญาต ให้ยื่นสำเนาใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตต่อนิติบุคคลรับ  
อนุญาตด้วย ทั้งนี้ หากทำธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินตราต้องยื่นเอกสารหลักฐานที่แสดงการ  
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วย

3) การทำธุรกรรมระหว่างกันกับบุคคลรับอนุญาตรายอื่น เพื่อประโยชน์ใน  
การประกอบ ธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตเท่านั้น

(1) ทำธุรกรรมได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

ก. ซื้อหรือขายหรือแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศ

ข. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งต้องส่งมอบ  
ธนบัตรต่างประเทศ หรือ

ค. ซื้อหรือขายเช็คสำหรับเดินทางที่พึงจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศ

(2) ซื้อเงินตราต่างประเทศกับนิติบุคคลรับอนุญาต เพื่อโอนไปชำระค่า  
ธนบัตรต่างประเทศอันเนื่องมาจากการแลกเปลี่ยน บุคคลรับอนุญาตผู้รับทำธุรกรรม ต้องเรียก  
สำเนาใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตจากบุคคลรับอนุญาตรายอื่นที่มาทำ  
ธุรกรรมด้วย และต้องจัดให้มีหลักฐาน แสดงการทำธุรกรรมมอบให้ผู้ขอทำธุรกรรม และสำเนาเก็บ  
ไว้ที่สำนักงานของตนหนึ่งฉบับ

4) การทำธุรกรรมกับธนาคารในต่างประเทศ หรือผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ  
การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในต่างประเทศที่สามารถประกอบธุรกิจรับแลกเปลี่ยน  
เงินตราต่างประเทศได้ตามกฎหมายของประเทศที่ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวตั้งอยู่ เพื่อประโยชน์ใน  
การประกอบ ธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาตเท่านั้น

(1) ก่อนการทำธุรกรรมตาม 2) กับบุคคลข้างต้นในครั้งแรก ให้แจ้งและรับรองต่อเจ้าพนักงานเป็นหนังสือไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนการทำธุรกรรมครั้งแรก

(2) ทำธุรกรรมได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

ก. ซื้อหรือขายหรือแลกเปลี่ยนธนบัตรต่างประเทศ หรือ

ข. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งต้องส่งมอบธนบัตรต่างประเทศ

(3) ก่อนการทำธุรกรรมแต่ละครั้ง ต้องตรวจสอบด้วยว่าผู้ประกอบธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงิน ในต่างประเทศยังสามารถประกอบธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศได้ตามกฎหมายของประเทศที่ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวตั้งอยู่ด้วย (พ.ร.บ.ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พ.ศ. 2485 มาตรา 8)

(4) กรณีเลิกทำธุรกรรมกับธนาคาร หรือผู้ประกอบธุรกิจที่ได้แจ้งรายชื่อต่อเจ้าพนักงานไว้แล้ว หรือมีการแก้ไขชื่อและข้อมูลดังกล่าว ให้แจ้งเจ้าพนักงานทราบเป็นหนังสือด้วย

**1.3.5 การรับซื้อและการขายทุกครั้งกับลูกค้า** และบุคคลรับอนุญาตรายอื่น ต้องจัดให้มีเอกสารหลักฐานแสดงการซื้อหรือขาย โดยต้องจัดให้มีทั้งต้นฉบับ และสำเนา ต้นฉบับ มอบให้ลูกค้า หรือบุคคลรับอนุญาตผู้ขอทำธุรกรรมด้วย ส่วนสำเนาเก็บไว้ที่สำนักงานของตนหนึ่งฉบับ

**1.3.6 ให้เก็บรักษาเอกสารหลักฐานดังต่อไปนี้ ไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี** เพื่อให้เจ้าพนักงานสามารถ ตรวจสอบได้ทันที

1) สำเนาหลักฐานแสดงการซื้อหรือขายกับลูกค้า

2) คำรับรองว่าลูกค้าเป็นผู้ที่จะเดินทางออกไปนอกประเทศ

3) หลักฐานแสดงการทำธุรกรรมที่ได้รับจากนิติบุคคลรับอนุญาต

4) หลักฐานแสดงการทำธุรกรรมระหว่างกันของบุคคลรับอนุญาต

5) หลักฐานแสดงการทำธุรกรรม กับธนาคารในต่างประเทศ หรือผู้

ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในต่างประเทศ และหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การทำธุรกรรม

6) หลักฐานที่แสดงว่าผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในต่างประเทศสามารถประกอบธุรกิจรับแลกเปลี่ยนเงินได้ตามกฎหมายของประเทศที่ผู้ประกอบธุรกิจดังกล่าวตั้งอยู่

1.3.7 **ต้องดูแลให้มีการบันทึกการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทุกชนิดทุกสกุลให้ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา รวมทั้งต้องจัดให้มีผู้ตรวจสอบบัญชีที่เชื่อถือได้ตรวจสอบเป็นประจำอย่างน้อยปีละครั้ง**

1.3.8 **ต้องรายงานการทำธุรกรรมตามรูปแบบที่กำหนด ในรูปข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จัดส่งภายในสี่วันทำการนับจากวันสิ้นเดือน โดยจัดส่งไปที่ เขตปฏิบัติการสำนักงานใหญ่ ธนาคารแห่งประเทศไทย เขตปฏิบัติการสำนักงานภาคธนาคารแห่งประเทศไทย แล้วแต่กรณี**

### 1.3.9 **ข้อควรระมัดระวัง**

1) เจ้าพนักงานอาจเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เพื่อพิจารณา ถอนใบอนุญาต หรือ ไม่ต่ออายุใบอนุญาตได้ หากเจ้าพนักงานมีข้อสงสัยหรือมีเหตุที่เชื่อได้ว่าบุคคล รับผิดชอบต่อธุรกรรม การผู้มีอำนาจควบคุม การผู้มีอำนาจในการบริหาร ผู้จัดการ หรือผู้มีอำนาจในการจัดการ กระทบการ ดังต่อไปนี้

(1) ไม่ปฏิบัติ หรือฝ่าฝืนกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน หรือกฎข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศที่ได้ออกเพื่อดำเนินการตามกฎหมายนั้น

(2) ปฏิบัติการอันเป็นภัยต่อระบบการแลกเปลี่ยนเงิน

(3) ปฏิบัติการอันเป็นภัยต่อสาธารณชนในทางธุรกิจ

(4) เป็นบุคคลที่ถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือเป็นบุคคลล้มละลาย

(5) ไม่มีธุรกรรมตามที่ได้รับใบอนุญาตเป็นระยะเวลา 2 ปี ติดต่อกัน

(6) เหตุอื่นใดตามที่เจ้าพนักงานเห็นสมควร ในกรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง สั่งถอนใบอนุญาต หรือแจ้งไม่ต่ออายุใบอนุญาต ประกอบธุรกิจเป็นบุคคลรับอนุญาต ให้เจ้าของ หรือผู้จัดการ ส่งคืนใบอนุญาตต่อเจ้าพนักงานภายใน 15 วัน

2) ผู้ใดฝ่าฝืนหรือละเลยไม่ปฏิบัติตาม กฎกระทรวง ประกาศ หรือคำสั่งที่ออกตามพระราชบัญญัติควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน พุทธศักราช 2485 มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน สองหมื่นบาท หรือจำคุกไม่เกินสามปี หรือทั้งปรับทั้งจำ (มาตรา 8) (ส่วนกำกับและวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนเงิน 2 ฝ่ายนโยบายและกำกับการแลกเปลี่ยนเงิน สายตลาดการเงิน เมษายน 2562)

## 2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 **ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management)** ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์(สมพงษ์ เกษมสิน,2523) FredericW.Taylor บิดาของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์

(The Father of Scientific Management) เป็นผู้บุกเบิกและริเริ่มการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ทดแทนจารีตประเพณีอันเป็นความเคยชินในการทำงาน โดยสิ่งสำคัญที่สุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตด้วยการคิดค้นการทำงานตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยอาศัยวิธีการศึกษาแบบวิทยาศาสตร์เข้ามาช่วย นั่นคือ การมีหลักการและต้องทำอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยเทคนิคหรือวิธีการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คือ กฎระเบียบ วิธีการในการทำงาน มาตรฐานการทำงานที่องค์กรจะนำมาใช้ต้องผ่านการศึกษาวิเคราะห์เชิงประจักษ์เสียก่อน โดยมีการสังเกต จับเวลา จดบันทึกวิเคราะห์หิวัยมาแล้วอย่างดีว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดแล้ว สามารถนำมาใช้ในการทำงานนั้นๆ ได้อย่างดี ซึ่งแนวคิดตามหลักวิทยาศาสตร์มาจากจัดการธุรกิจหรือโรงงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเปรียบเทียบคนงานแต่ละคนเสมือนเครื่องจักร ที่สามารถปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต และมีประสิทธิภาพของการทำงานสูงสุด โดยมีหลักการสำคัญ คือการสร้างหลักการการทำงานที่เป็นวิทยาศาสตร์โดยใช้หลัก Time and Motion Study แล้วกำหนดเป็น One best Way เพื่อให้เกิดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ Time and Motion Study เวลาและการเคลื่อนไหว เพื่อให้วิธีการทางวิทยาศาสตร์บรรลุวัตถุประสงค์แนวคิดที่ดีที่สุดก็คือ แบ่งงานกันทำ ผู้ปฏิบัติระดับล่างจะต้องรับผิดชอบต่อระดับบน โดย Taylor เสนอระบบการจ้างงาน โดยการสร้างแรงจูงใจ ประกอบด้วย 3 หลักการ คือ 1. การแบ่งงาน (Division of Labors) 2. การควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามสายงาน (Hierarchy) 3. การจ่ายค่าจ้างเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Incentive payment) The one best way คือประสิทธิภาพของการทำงานสูงสุดจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับ เลือกคนที่มีความสามารถสูงสุด (Selection) การคัดเลือกคนจะต้องมีการนำเอากฎเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาช่วยในการคัดเลือก เพื่อให้ได้คนงานที่มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ฝึกอบรมคนงานให้ถูกวิธี (Training) จะต้องมีการพัฒนาคนงาน โดยการสอนวิธีการทำงานให้ถูกต้องตามหลักวิทยาศาสตร์เพื่อที่จะจัดวิธีการทำงานตามหลักความเคยชินให้หมดไปรวมทั้งหาสิ่งจูงใจให้เกิดกำลังใจในการทำงาน (Motivation) ต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพการผลิตของโรงงานการนำไปใช้ตามทฤษฎี "การจัดการอย่างมีหลักการ (Scientific management)" นี้เจ้าของทฤษฎีเห็นว่า สามารถนำไปใช้ได้กับขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกประเภท

**2.2 ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg and other.)** ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg (Herzberg, 1979) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยตรง เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน อันประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลงประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

**2.3 ทฤษฎี Harrington Emerson** Harrington Emerson (อ้างถึงใน รัชชก จันยัง : 2556) ได้นำเอาวิธีการจัดการแบบ วิทยาศาสตร์มาใช้ ตามหลักวิทยาศาสตร์นั้น จะต้องมีการค้นพบ และทดลองเป็นอย่างดีว่า วิธีการนั้น ได้ผลจริง เมื่อประเมินผล สามารถบอกได้ว่า อะไรเกิดขึ้น



เกิดขึ้นได้อย่างไร เมื่อไหร่ จึงนำเอาข้อมูลเหล่านั้น มากำหนดใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับ ประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร เพื่อผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล

องค์ประกอบของหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน

(Common sense)

3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing)
12. ให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)

#### 2.4 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

กระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 49) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่า หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบาย กว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (Efficiency is Do Things Right)

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงาน ที่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีมูลค่าน้อยกว่ามูลค่าของผลลัพธ์

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) สรุปว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุดและผลลัพธ์ที่ออกมาคือ องค์กร ประสบความสำเร็จ มีกำไร ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก เป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ

รัตน์ชนก จันยัง (2556 :19) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ ตามความหมายใน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 กำหนดไว้ว่า “ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน”

สิริวิดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคล ของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและ สงบสุขในที่สุด

กันตนา เพิ่มผล (2550 : 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆ อย่างนั้น ประกอบกัน ได้ดีเพียงใด หรืองานที่ทำนั้น สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงใด ซึ่งก็คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้น จากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขั้นต่ำที่สุด นั้นหมายถึง การรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

Peterson & Plowman (ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์, 2556 : 22 อ้างอิงมาจาก Peterson & Plowman 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและอาจ หมายถึงคุณภาพ (Quality) และความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นคำว่าประสิทธิภาพด้านธุรกิจ จึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Costs) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สรุปประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถที่จะสร้างผลงาน ได้มาก บรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมี คุณภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ทันเวลา ปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน รวมถึงเป็นที่พึงพอใจทั้งผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ

## 2.5 การวัดประสิทธิภาพการทำงาน

ธานีทร์ สุทธิบุญชร (2543 : 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร ซึ่งได้แก่ การมีวิธีการ ทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มี



คุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543 : 203-205) แบ่งวงจรการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency) การพัฒนาศักยภาพที่เป็นระบบ และชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่สามารถรับทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใด และในระดับใด ดังนั้น เราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพ อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ เราก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัด จากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

2. การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency) นำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบ ประเมิน และวิเคราะห์กับข้อมูล เพื่อหาความแตกต่าง สาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใน 4 ลักษณะ ได้แก่

2.1 การเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะสะท้อนความก้าวหน้าหรือถดถอยหลังของธุรกิจ

2.2 การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่ามีความใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับแผนอย่างไร เกิดความแตกต่างอย่างไร และสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

2.3 การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement) นำข้อมูลจากการประเมินและการวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติการ” (Action Plan) โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย วิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่างถูกต้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.4 การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation) เริ่มดำเนินการตามแผน โดยมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและสั่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจน สามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต

3. ลักษณะของงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้

ขึ้นกับตำรา หรืออาศัยประกาศนียบัตร หรือปริญญาของสถาบันแต่อย่างเดียว หากต้องอาศัย ประสบการณ์ ความชัดเจนเฉพาะตัวทั้งภายในและภายนอกเป็นพื้นฐานสำคัญ เพราะต้องรู้ในเรื่อง เทคนิคการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น

4. หลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกหน่วยงาน ต้องพยายามดำเนินงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์ที่สุดแก่องค์กร โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน ได้นำแนวคิดของ Harring Dmeson (อ้างในสมพงษ์ เกษมสิน, 2549 : 30) ที่กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### 4.1 การทำงานเชื่อถือได้ (Reliable Work)

อังครัตน์ เปรียบจรรย์วัฒน์ (2547 : 5) กล่าวว่า การทำงานที่เชื่อถือได้ หมายถึง ข้อมูลนั้นไม่มีความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญหรือไม่มีความลำเอียง และผู้ใช้ข้อมูลสามารถเชื่อถือได้ว่า ข้อมูลดังกล่าวแสดงภาพ หรือเหตุการณ์ต่างๆ

4.2 งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

4.3 ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized) หมายถึงคุณภาพของงานที่สำเร็จ มีความถูกต้อง เรียบร้อยสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด หรืออาจจะเกิดจากการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ผู้ปฏิบัติงานได้มาตรฐานงานครบถ้วนทั้งปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานไม่ผิดพลาดบกพร่อง ได้ผลตามเป้าหมาย ทันเวลา ไม่เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากร

สรุป การวัดประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการวัดปริมาณผลลัพธ์ของการทำงานของบุคลากรของหน่วยงาน โดยผลงานนั้นต้องได้มาตรฐาน เรียบร้อยสมบูรณ์ เสร็จทันเวลาที่กำหนด โดยที่ข้อมูลนั้น ต้องปราศจากความผิดพลาด

## 2.6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน

สถิต คาลาเลียง (2549 : 18-19) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, อายุ, ระยะเวลาในการทำงาน, สถิติปัญหา, ระดับการศึกษาและบุคลิกภาพ

1.2 ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน, ทักษะความชำนาญ, สถานภาพทางอาชีพ, สถานภาพทางภูมิศาสตร์และขนาดของธุรกิจ

1.3 ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง, รายได้, สวัสดิการ, โอกาสก้าวหน้า ในงาน, สภาพการทำงาน, ผู้ร่วมงาน, ความรับผิดชอบและการจัดการ

Gibson and Others (1988 : 37 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มพูน, 2552 : 6) กล่าวว่า บุคคลที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงาน ที่สร้างผลงานได้มาก ได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและ เวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

## 2.7 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิด ผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของ ผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิด ขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

แนวคิด Harrington (1911) เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรมโดย Harrington ได้กล่าวถึง แนวการทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน The Twelve Principles of Efficiency ได้กล่าวถึงหลักประสิทธิภาพ การทำงานขององค์กร 12 ประการที่สำคัญดังนี้

1. Clearly defined ideals กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน
2. Common sense ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน
3. Competent counsel ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์
4. Discipline รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. The fair deal ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. Reliable information มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้
7. Dispatching มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ
8. Standards and schedules มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา
9. Standardized conditions มีผลงานได้มาตรฐาน
10. Standardized operations ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้
11. Written standard-practice instructions มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้
12. Efficiency-reward ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดที่ใกล้เคียงกับHeming Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนั้นผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทัน สมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ในเรื่องของทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด และคุ่มค่า และให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สอดคล้องการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ และผลงานที่ได้เป็นงานที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย (นิพนธ์ ปาปะเก, 2555 : 24; ไพศาล คำแก้ว, ธนาญ ภู่วิทยาธร และวรรณวิษณีย์ ทองอินทรราช, 2559 : 200; กิตติคุณ ลาภเบญจพร, 2559)

1. คุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง การมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งผลงานมีคุณภาพดี
2. ปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ
3. เวลาในการทำงาน (Timing of Work) หมายถึง การใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน

จิตติมา อัครธิพิงส์(2556) ยังได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจ สำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพของ สังคม และประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนด ทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของ บุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น องค์กรประกอบด้านตัวบุคคลที่จะไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถ ในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

นอกจากนี้สมพิศ สุขแสน (2556) ยังได้กล่าวว่า การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงาน นั้น ต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับ โครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงาน จะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานคือรู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่



ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร  
ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลง  
มือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการ  
ทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษามูลค่าเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้  
นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิด  
ระบบ การให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การปฏิบัติงานแบบเชิง  
รุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา  
ไม่ใช่คนที่ชอบ ทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่  
สิ่งแวดล้อม ภายนอกองค์กร เช่น ตลาด สภาพ สังคมในขณะนั้น สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น  
นโยบาย วิสัยทัศน์ ปรัชญา วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ปัจจัยขององค์กร เช่น ความพร้อมของ  
งบประมาณและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น และกระบวนการขององค์กร เช่น การจัด  
โครงสร้างงาน การวางแผน การจัดการด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ การควบคุมคุณภาพและ  
การพัฒนาองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยเสริมที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น  
ความนับใจ ความถูกต้องแม่นยำ ความรู้ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

## 2.8 จุดมุ่งหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคล  
ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่  
กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บน  
พื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ  
ในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ทั้งหมด ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ว่าพนักงานคนนั้นมีค่าควรแก่การปฏิบัติงานต่อใน  
ตำแหน่งเดิม หรือมีค่าควรแก่การให้ความดีความชอบหรือไม่

2. เพื่อทราบจุดเด่นจุดด้อยของพนักงาน ในผลการปฏิบัติงานผู้ประเมินสามารถ  
ระบุ จุดเด่นจุดด้อยของพนักงานได้ ทั้งนี้เพื่อนำมาส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของพนักงาน  
และ พิจารณามาตรการแก้ไขปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. เพื่อทราบคุณสมบัติที่จำเป็นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานผู้นั้นพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้รับผิดชอบสูงขึ้นหรือไม่

4. เพื่อทราบระดับศักยภาพของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยให้ทราบ ระดับความสามารถที่แฝงอยู่ของพนักงาน ซึ่งจะนำมาพัฒนาและใช้ประโยชน์ให้ได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังช่วยให้วางแผนและพัฒนาแนวอาชีพของพนักงาน ได้อย่างดีอีกด้วย

5. เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน การปรึกษาหารือกันในการแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานการโยกย้ายพนักงาน อย่างเหมาะสมและการให้ความดีความชอบ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม โดยการใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณาขอย่นำมาซึ่งความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงาน กับผู้บังคับบัญชา

6. เพื่อเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมาย ที่สำคัญยิ่งประเภทหนึ่ง โดยการนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขององค์กรให้ดีขึ้น และรักษาระดับของผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ต้องการเสมอ กล่าวโดยสรุป ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจได้ว่าพนักงานคนนั้นมีค่าควร แก่การปฏิบัติงานต่อในตำแหน่งเดิม หรือมีค่าควรแก่การให้ความดีความชอบหรือไม่ เพื่อทราบจุดเด่น จุดด้อยของพนักงาน อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาความสามารถของพนักงาน เพื่อทราบคุณสมบัติที่จำเป็น ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้ทราบระดับศักยภาพของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างและรักษา สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และเพื่อเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานขององค์กร เป็นต้น

## 2.9 ผลของการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิด เกี่ยวกับการทำงานของ วราภรณ์ ตระกูลสฤษฎี (2549 : 6 - 9) และ ดวงฤทัย ศรีเร (2555 : 5) 35 ที่สรุปไว้ว่า องค์ประกอบของการทำงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน เป็นการรับรู้ การเข้าใจถึงแนวคิด วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายคือเพื่อให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ สัมมนา สีมุข (2553) กล่าวว่า การทำงานจะต้องมีการ

กำหนดวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายไว้ เพื่อให้สมาชิกใช้ทักษะ ประสบการณ์และความสามารถในการทำงาน และแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการยอมรับนับถือกัน เป็นการยอมรับในความแตกต่าง รับฟัง รวมทั้งให้เกียรติซึ่งกันและกัน การได้รับการยอมรับจะทำให้เกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจ ไว้เนื้อเชื่อใจ อันจะทำให้ การทำงานจะประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก เนื่องจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ การยอมรับนับถือกัน ส่งผลสืบเนื่องไปจนถึงการยอมรับนับถือในตัวเองอันจะนำมา ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Abdullah, A.B. (2012) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับตัวแปรด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ด้านความร่วมมือพร้อมใจในการทำงาน เป็นการพร้อมใจ ช่วยเหลือ ทูมเท สอดประสานกัน ในการทำงานของสมาชิกในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ จนเกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Woodcock (1989) ที่กล่าวว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรหรือผู้นำในการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศดังกล่าว โดยให้บุคลากรเข้าใจ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างงานของตนเองกับของคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะรับและให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือร่วมใจอย่างจริงใจ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ด้านการแบ่งงานตามความสามารถของบุคคล เป็นการจัดสรรงานให้แก่สมาชิกของกลุ่ม แต่ละคนโดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญและความสามารถของพนักงานแต่ละคน ทั้งนี้ การแบ่งงานตามความสามารถ เป็นการวางแผนปฏิบัติการ (Action Planning) ตามกระบวนการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระจายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ ของสมาชิก ถ้าเป็นไปได้ควรมีการทดลองก่อนการปฏิบัติจริงเพื่อหาลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ (มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2559)

5. ด้านความรับผิดชอบ ถือเป็นความตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายของสมาชิก แต่ละคน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของทีมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ปัจจัยในด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับระดับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษายังพบอีกว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูง

6. ด้านความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นการเรียนรู้ถึงความแตกต่างของกันและกันเห็น



อกเห็นใจกัน ทำให้เกิดความผูกพัน ทำให้เกิดความร่วมมือไม่ร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานร่วมกัน มีความราบรื่นและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ประสิทธิภาพการทำงาน เกิดจากความร่วมมือ ในการทำงาน และความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ความร่วมมือซึ่งต้องเกิดจาก ความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกันนั่นเอง (ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล, 2553) สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการจำแนกประสิทธิภาพของงานไว้อย่างหลากหลาย อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้ แนวคิดนักวิชาการ ได้แก่แนวคิดของ นิพจน์ ปาปะเก (2555 : 24) ไพศาล คำแก้ว, ธนาญ ภูวิทยาธร และวรรณวิชนี ทองอินทราช (2559 : 200) และกิตติคุณ ลาภเบญจพร (2559) ที่ได้สรุปถึงเป้าหมาย และผลงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานขององค์กรไว้ว่า สามารถวัดได้ 3 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของงาน เป็นผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์สันและ โพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) ที่ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ว่า งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีประโยชน์ต่อองค์กร มีความคุ้มค่า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว เป็นต้น

2. ปริมาณของงาน เป็นผลของการปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณงานตรงกับจำนวนงานที่วางแผนไว้ และมีปริมาณเหมาะสมตามเป้าหมายอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ เข้มเพื่อน (2551) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ด้านปริมาณตรงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุ ภารกิจขององค์กรที่สำคัญ ได้สำเร็จ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์สันและ โพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) ที่กล่าวไว้ว่า ปริมาณงานที่สื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานต้องเป็นไปตามความคาดหวัง ของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมาย ที่องค์กรวางไว้

3. เวลาในการทำงาน เป็นการใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้เสร็จก่อนหรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้โดยได้งานที่มีคุณภาพและปริมาณตามที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Gibson (1988 : 37 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2552 : 6) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน และเวลาน้อย รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989) ที่กล่าวไว้ว่า

สรุปว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

### 3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยวัฒน์ รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานบริษัทอมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก 3) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทอมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมี ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อ การปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

กาญจนา นันทน์ ภัทร์สรณ์ศิริ(2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสถานภาพทั่วไป ของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามรวมทั้งศึกษาความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ใช้จำนวน 73 คน รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่า t-test และสมการถดถอย ผลของการศึกษาสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 41.94 ปี สถานภาพส่วนใหญ่แต่งงานแล้ว ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มีอายุการทำงาน 15 ปีและมีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 19,999 บาท ผลการทดสอบ สมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตามเมื่อทำการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ด้วยสมการถดถอย (Multiple Regression) พบว่า ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า และ เทคโนโลยีสารสนเทศ

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด” สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า 1)พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก ในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสายบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านรายได้ และค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านโอกาสก้าวหน้าในสายงาน 2)ประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านขั้นตอนการทำงาน และทำการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุดและด้านรายได้หรือผลตอบแทน เป็นลำดับรองลงมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ทำการศึกษาเรื่องระบบการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม)โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านถนนสีลม) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในบริเวณเขตธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ t-Test ทดสอบค่าเฉลี่ย ของประชากรศาสตร์ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว F-Test (One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ สมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท และอายุงานที่ทำ ในองค์กร 3 - 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน การทำงานและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงาน และ

ระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.330) ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2557) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที. เอนจิเนียริง จำกัด” เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย สถานะภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเฉลี่ยรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือน ในด้านทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือนในระดับค่อนข้างต่ำ

อรสุดา คุสิตร์ตนกุล (2557) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กรณีศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรรวมทั้ง ศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง จำนวน 270 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและ 38 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีตำแหน่ง พนักงานราชการ ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 6 ปี บุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพัน กับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด ผลการศึกษา ด้านระดับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ ในงาน และความซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัย ในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากร ปัจจัยในด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของ และปัจจัย ในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริศนา พิมพ์ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนมจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม จำนวน 232 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ สมการถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ ธาตุพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยด้าน ทำงาน

มาลินี นกศิริ และชนเดช กังสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ออโตพาร์ท จำกัด และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ให้ สอดคล้องกับทัศนคติของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ออโตพาร์ท จำกัด ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ 400 คน จากการสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26-35 ปี รายได้ต่อเดือน 12,001 – 15,000 บาท การศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี และเมื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะ เวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีผลต่อบ้างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธรรมรักษ์ออโตพาร์ท จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมี



ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธรรมรักษ์อโตพาร์ท จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาผล การศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ใช้ในการ บรรจุเข้ารับ ราชการ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับ การยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทาง การศึกษา คือ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยกำหนดขีดความสามารถของแต่ละ ตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงาน การติดตามและประเมินผลงาน จะทำ ให้ข้าราชการได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย การเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $X = 3.76$ ) รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $X = 3.75$ ) ด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $X = 3.69$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $X = 3.67$ ) ผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีอายุและ ประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการ ทำงานมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย



กว่า ในขณะที่พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและสมาชิกครอบครัว ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.01

โชคชัย วันดี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21 -30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทพนักงานเป็นรายเดือน มีรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT อยู่ในช่วง 8,001-10,000 บาท สังกัดหน่วยงานคลังเอกสารทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ปัจจัยในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารรายด้าน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนรวมOT) และสวัสดิการ ด้านกฎระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารรายด้าน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทันเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านความถูกต้องของงาน ด้านบรรลุลวัตถุประสงค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ ประเภทพนักงาน และรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัจจัยในการทำงาน โดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

มารวย วิชาญยุทธนาถูล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมที่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม 3) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน โรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรม การศึกษาปริญญาตรี ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent T-Test, One Way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับ

การศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Jerry (2012) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ภาครัฐ ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งในพบว่าในประเทศสหรัฐอเมริกานั้นมีบุคลากรภาครัฐกว่า 5 ล้านคน ดังนั้น การศึกษาเพื่อทราบแรงจูงใจหรือปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรดังกล่าวปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากร อันจะทำให้การจัดการมีความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสำรวจข้อมูล ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้เลือกเก็บรวบรวม กับบุคลากรภาครัฐในพื้นที่ของในรัฐ Wyoming สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐตัวอย่างค่อนข้างมีความอิสระในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในงานที่ทำ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ศึกษา พบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานมีความแตกต่างกันทางด้านวัตถุประสงค์ของแต่ละงาน และพบว่ากรณีศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จะมีส่วนที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน อายุการทำงาน การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยในบทนี้ จะกล่าวถึงสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบของการศึกษา

รูปแบบของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(survey research)เนื่องจากเป็นงานวิจัยที่ผู้ศึกษาทำการ ศึกษาค้นหาโดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลักใช้ข้อมูลจากการสำรวจเก็บรวบรวมมา ด้วยแบบสอบถาม จากนั้นนำผลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุป

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ SuperRich MRT พระราม 9 Twelve victory 11 รัชดา เอ็กซ์เชนจ์ Superrich Thailand Forex พระราม 9 ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร TMB ธนาคาร กรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคาร CIMB จำนวน 174 คน

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยจะกล่าวถึงสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

3.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

#### 3.1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

กำหนดให้ Y เป็นตัวแปรตาม ดังนี้

Y = 1 เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน

Y = 0 เมื่อกลุ่มตัวอย่างไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กำหนดให้ x เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยต่อไปนี้ คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- (6) ค่าใช้จ่ายต่อเดือน
- (7) อายุการทำงาน
- (8) การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

- (1) ด้านการทำงาน
  - ก. ปัจจัยคำตอบแทน
  - ข. ปัจจัยความก้าวหน้า
- (2) ด้านความรู้ความสามารถ
- (3) ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก
  - ก. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ
  - ข. ปัจจัยการเมือง

- (4) ด้านความมั่นคงในงาน
- 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
  - (1) บัณฑิตในการทำงาน
  - (2) บัณฑิตเวลา
  - (3) บัณฑิตการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

- 4.1 แบบสอบถาม
- 4.2 เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐมิติ

**4.1 แบบสอบถาม** เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าขึ้นมาตามจุดมุ่งหมายและตัวแปรที่ทำการศึกษาเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

**4.1.1** ทำการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน วัตถุประสงค์ สมมติฐาน ตัวแปรและการวัดตัวแปร โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาลักษณะของแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

**4.1.2** นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้างต้น มาสร้างกรอบแนวคิดและกำหนดขอบเขตของเนื้อหาในการออกแบบสอบถามให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการ

**4.1.3** ร่างข้อปัญหาที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ พิจารณา รูปแบบที่จะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ปลายเปิด หรือเรียงลำดับความสำคัญ สร้างแบบสอบถามตามข้อมูลและขอบเขตที่ศึกษาค้นคว้า โดยเสนอแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเห็นชอบ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็นคำถามปลายปิดได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานและใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนและข้อมูลเกี่ยวกับอายุการทำงาน

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามด้านปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ ปัจจัย

ด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยการเมืองและ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน โดยรูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- |   |         |                     |
|---|---------|---------------------|
| 5 | หมายถึง | มีผลกระทบมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีผลกระทบมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีผลกระทบปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีผลกระทบน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีผลกระทบน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยเวลาและปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ผู้วิจัยประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ(ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด |

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนดดังนี้ แปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best W. John. 1997, p 190) มีรายละเอียด ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
4.50 - 5.00	ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด
3.50 - 4.49	ระดับประสิทธิภาพมาก
2.50 - 3.49	ระดับประสิทธิภาพปานกลาง
1.50 - 2.49	ระดับประสิทธิภาพน้อย
0 - 1.49	ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด



ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การมีประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่ 70% (ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป) โดยพัฒนาจากการหาประสิทธิภาพตามหลักการของ Bloom ( ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ , 2535 : 115 – 117 )

## 4.2 เครื่องมือการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐมิติ

### 4.2.1 แบบจำลองโลจิท (Logit Model)

แบบจำลองโลจิท (Logit Model) คือ แบบจำลองที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ตัวแปรตามเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ 2 ทางเลือก (Binary Response) เช่น เกิดเหตุการณ์ และไม่เกิดเหตุการณ์ หรือเลือกและไม่เลือก เป็นต้นซึ่งค่าประมาณของตัวแปรตามจากแบบจำลองจะเป็นค่าความน่าจะเป็น ของการเกิดเหตุการณ์ โดยมีค่าในช่วง 0 - 1 ซึ่งการประมาณแบบจำลองจะใช้วิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE) แทนวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS) เนื่องจากแบบจำลองโลจิทมีลักษณะไม่เป็นเส้นตรง (Nonlinear Model) รูปทั่วไปของ แบบจำลอง โลจิท คือ

$$\ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยที่  $P_i$  คือ ค่าความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์  $P_i = \frac{1}{1+e^{-z_i}} = \frac{e^{z_i}}{1+e^{z_i}}$

$1 - P_i$  คือ ค่าความน่าจะเป็นของการไม่เกิดเหตุการณ์

โดยที่  $Z_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการวิจัยคือข้อมูลจากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครทั้งหมดโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจภาคสนามด้วยวิธีนำแบบสอบถาม ไปแจกและเก็บรวบรวมกลับคืนมาได้แก่

SuperRich MRT พระราม 9 Twelve victory 11 รัชดา เอ็กซ์เชนจ์ Superrich Thailand Forex

พระราม 9 ธนาคารกรุงไทย ธนาคาร TMB ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารกรุงศรี  
ธนาคาร CIMB ทั้งหมดจำนวน 174 คน ด้วยตนเอง

## 6. ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วน จึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม  
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาวิเคราะห์จัดหมวดหมู่และบันทึกข้อมูลในโปรแกรม  
การวิเคราะห์ข้อมูล

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม STATA โดยใช้เครื่องมือทางสถิติและเศรษฐมิติ  
ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม จะใช้คำร้อยละอธิบายข้อมูลของกลุ่ม  
ตัวอย่างทั้งหมด

3.2 อธิบายลักษณะของข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้  
ร้อยละและค่าเฉลี่ย

3.3 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศด้วยแบบจำลองโลจิท ดังนี้

3.3.1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่ใช้วิเคราะห์ในแบบจำลอง  
ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง(Multicollinearity) หรือไม่

3.3.2 นำตัวแปรอิสระที่ไม่เกิดปัญหา (Multicollinearity) วิเคราะห์ใน  
แบบจำลอง

3.3.3 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว นำค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากตาราง  
วิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
มาเขียนแสดงความสัมพันธ์เพื่อแปรผลต่อไป

4. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาสรุปผลการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ต่อไป

## 7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งการนำสถิติมาใช้ ผู้วิจัยได้แยกออกเป็นรายชื่อตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จะใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละในการอธิบายข้อมูล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ใช้แบบจำลองโลจิท (Logit Model) แบบ (Binary Logistics) และ marginal

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาเพิ่มเติมต่อไป ใช้แบบบรรยาย

ตารางที่ 3.1 สรุปการกำหนดตัวแปรอิสระและการวัดตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลอง

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
1. เพศ	0 = ชาย 1 = หญิง	sex	nominal scale
2. อายุ	..... ปี	age	ratio scale
3. สถานภาพสมรส	0 = โสด หม้าย หย่าร้าง 1 = สมรส	grstatus	nominal scale
4. ระดับการศึกษา	0 = ปริญญาตรี 1 = สูงกว่าปริญญาตรี	educate	nominal scale
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน ... บาท	income	ratio scale
6. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	จำนวน ... บาท	pay	ratio scale
7. อายุการทำงาน	จำนวน ... ปี	workage	ratio scale

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
8. การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน	0 = ไม่อบรม 1 = อบรม	training	nominal scale
<b>ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน</b>			
<b>9. ด้านการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน</b>			
9.1 เงินเดือน	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	com 1	interval scale
9.2 สวัสดิการ	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	com 2	interval scale
9.3 ความคาดหวัง	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	com 3	interval scale

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
<b>10. ด้านความก้าวหน้า</b>			
10.1 ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง			
	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด	progress1	interval scale
	2 = มีผลกระทบน้อย		
	3 = มีผลกระทบปานกลาง		
	4 = มีผลกระทบมาก		
	5 = มีผลกระทบมากที่สุด		
10.2 การสนับสนุนเรื่องทั่วไป			
	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด	progress2	interval scale
	2 = มีผลกระทบน้อย		
	3 = มีผลกระทบปานกลาง		
	4 = มีผลกระทบมาก		
	5 = มีผลกระทบมากที่สุด		
10.3 การให้คำปรึกษา			
	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด	progress3	interval scale
	2 = มีผลกระทบน้อย		
	3 = มีผลกระทบปานกลาง		
	4 = มีผลกระทบมาก		
	5 = มีผลกระทบมากที่สุด		
<b>11. ด้านความรู้ความสามารถ</b>			
11.1 รับผิดชอบงานที่เหมาะสม			
	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด	knowledge1	interval scale
	2 = มีผลกระทบน้อย		
	3 = มีผลกระทบปานกลาง		
	4 = มีผลกระทบมาก		
	5 = มีผลกระทบมากที่สุด		

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
11.2 ความอิสระในการทำงาน	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	knowledge2	interval scale
11.3 การพัฒนาความรู้ตนเอง	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	knowledge3	interval scale
<b>12. ด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยเศรษฐกิจ</b>			
12.1 การเติบโตทางเศรษฐกิจ	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	economy1	interval scale
12.2 การขึ้นลงของอัตราแลกเปลี่ยน	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	economy2	interval scale



ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
12.3 ปริมาณของการแลกเปลี่ยนเงินตรา	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	economy3	interval scale
<b>13. ปัจจัยการเมือง</b>			
13.1 นโยบายของรัฐส่งผลการท่องเที่ยว	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	political1	interval scale
13.2 นโยบายของรัฐส่งผลกระทบต่อรายได้บริษัท	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	political2	interval scale
13.3 ความเคลื่อนไหวทางการเมือง	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	political3	interval scale

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
14. ด้านความมั่นคงในงาน			
14.1 ระดับความมั่นคง	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	stability1	interval scale
14.2 การได้รับตำแหน่งจากความสำเร็จ	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	stability2	interval scale
14.3 นโยบายส่งผลกับความมั่นคงของพนักงาน	1 = มีผลกระทบน้อยที่สุด 2 = มีผลกระทบน้อย 3 = มีผลกระทบปานกลาง 4 = มีผลกระทบมาก 5 = มีผลกระทบมากที่สุด	stability3	interval scale
<b>ประสิทธิภาพในการทำงาน</b>			
15. ปัจจัยในการทำงาน.			
15.1 การทำงานได้ตามเป้าหมาย	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	work1	interval scale

ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
15.2 การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์บริษัท	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	work2	interval scale
15.3 ผลงานเป็นที่ยอมรับ	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	work3	interval scale
<b>16. ปัจจัยเวลา</b>			
16.1 การไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	time1	interval scale
16.2 การปฏิบัติงานที่ทันกำหนดเวลา	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	time2	interval scale

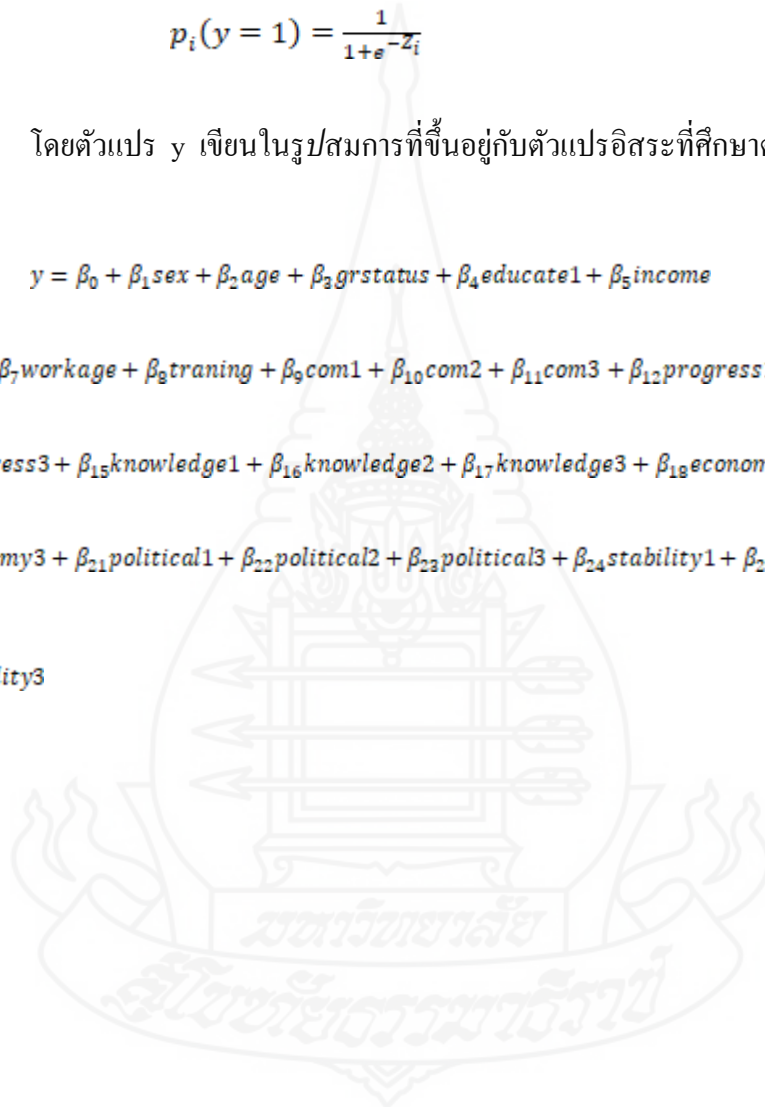
ตัวแปรอิสระ	ค่าตัวแปร	สัญลักษณ์	การวัดค่าตัวแปร
16.3 การทบทวนการทำงาน	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	time3	interval scale
17. ปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน			
17.1 ไม่เคยมีปัญหา	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	mistake1	interval scale
17.2 ไม่เคยخذใจค่าเสียหายจากการปฏิบัติงาน	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	mistake2	interval scale
17.3 ไม่เคยปฏิบัติผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อบริษัท	1 = มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด 2 = มีประสิทธิภาพน้อย 3 = มีประสิทธิภาพปานกลาง 4 = มีประสิทธิภาพมาก 5 = มีประสิทธิภาพมากที่สุด	mistake3	interval scale

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โครงสร้างสมการ Logit Model ซึ่งมีรูปแบบสมการพื้นฐาน โดยสามารถเขียนสมการความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมดในรูปของตัวแปร  $y$  ได้ดังนี้

$$p_i(y = 1) = \frac{1}{1 + e^{-z_i}}$$

โดยตัวแปร  $y$  เขียนในรูปสมการที่ขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระที่ศึกษาดังนี้

$$\begin{aligned} y = & \beta_0 + \beta_1 \text{sex} + \beta_2 \text{age} + \beta_3 \text{grstatus} + \beta_4 \text{educate1} + \beta_5 \text{income} \\ & + \beta_6 \text{pay} + \beta_7 \text{workage} + \beta_8 \text{training} + \beta_9 \text{com1} + \beta_{10} \text{com2} + \beta_{11} \text{com3} + \beta_{12} \text{progress1} + \beta_{13} \text{progress2} \\ & + \beta_{14} \text{progress3} + \beta_{15} \text{knowledge1} + \beta_{16} \text{knowledge2} + \beta_{17} \text{knowledge3} + \beta_{18} \text{economy1} + \beta_{19} \text{economy2} \\ & + \beta_{20} \text{economy3} + \beta_{21} \text{political1} + \beta_{22} \text{political2} + \beta_{23} \text{political3} + \beta_{24} \text{stability1} + \beta_{25} \text{stability2} \\ & + \beta_{26} \text{stability3} \end{aligned}$$



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจำนวน 174 ชุด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตัวแปรต่าง ๆ จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

#### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแยกตามหัวข้อแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>						
ชาย	83	47.7	58	63.7	25	30.1
หญิง	91	52.3	33	36.3	58	69.9
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.7 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.3 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมีจำนวน 91 ราย จำแนกเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 63.7 และเพศหญิงร้อยละ 36.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.9 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.1

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>2. อายุ</b>						
21 – 25	5	2.9	1	1.1	4	4.8
26 – 30	41	23.5	23	25.3	18	21.7
31 – 35	49	28.1	27	29.7	22	26.5
36 – 40	33	19.0	20	21.9	13	15.7
41 – 45	25	14.4	14	15.4	11	13.3
46 – 50	12	6.9	5	5.5	7	8.4
51 ขึ้นไป	9	5.2	1	1.1	8	9.6
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปีคิดเป็นร้อยละ 28.1 รองลงมาคืออายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 และช่วงอายุ 21 – 25 ปี มีสัดส่วนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.9 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคืออายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 และอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคืออายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3. สถานภาพสมรส</b>						
โสด หม้าย หย่าร้าง	101	58.1	47	51.6	54	65.1
สมรส	73	41.9	44	48.4	29	34.9
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด หม้าย หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 58.1 สำหรับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและมีสถานภาพโสด หม้าย หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 51.6 สำหรับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 48.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานและมีสถานภาพโสด หม้าย หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 65.1 สำหรับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 34.9

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>4. ระดับการศึกษา</b>						
ปริญญาตรี	39	22.4	15	16.5	24	28.9
สูงกว่าปริญญาตรี	135	77.6	76	83.5	59	71.1
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.6 สำหรับกลุ่มที่ศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 22.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 83.5 สำหรับกลุ่มที่ศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 16.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานและมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 71.1 สำหรับกลุ่มที่ศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 28.9

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>						
ไม่เกิน 30,000	73	41.9	41	45.1	32	38.6
30,001 – 45,000	80	45.9	47	51.6	33	39.8
45,001 – 60,000	13	7.5	2	2.2	11	13.2
60,001 ขึ้นไป	8	4.7	1	1.1	7	8.4
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.9 ส่วนรายได้เฉลี่ย 60,001 ขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.7 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมามีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.1 และรายได้ 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.6 และรายได้ 45,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>6. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน</b>						
1 - 10,000	9	5.2	2	2.2	7	8.4
10,001 – 20,000	63	36.2	37	40.6	26	31.3
20,001 – 30,000	46	26.4	32	35.2	14	16.9
30,001 – 40,000	45	25.9	18	19.8	27	32.6
40,001 ขึ้นไป	11	6.3	2	2.2	9	10.8
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมามีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.4 ส่วนค่าใช้จ่ายต่อเดือน 1 – 10,001 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมามีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.2 และค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมามีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.3 และค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. อายุการทำงาน</b>						
1 – 5	55	31.6	27	29.7	28	33.7
6 – 10	45	25.9	27	29.7	18	21.7
11 – 15	35	20.1	22	24.2	13	15.7
16 – 20	23	13.2	10	10.9	13	15.7
21 – 25	10	5.7	4	4.4	6	7.2
26 ขึ้นไป	6	3.5	1	1.1	5	6
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมามีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9 และช่วงอายุการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.5 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 และอายุการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 เท่ากัน รองลงมามีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 และอายุการทำงาน 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 รองลงมามีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.7 และอายุการทำงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7 ซึ่งเท่ากับกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.7



ตารางที่ 4.8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน

	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด		กลุ่มที่มีประสิทธิภาพ		กลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>8. การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน</b>						
ไม่ผ่านการอบรม	15	8.6	4	4.4	11	13.2
ผ่านการอบรม	159	91.4	87	95.6	72	86.8
รวม	174	100	91	100	83	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 91.4 สำหรับกลุ่มที่ไม่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.6 สำหรับกลุ่มที่ไม่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานและผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.8 สำหรับกลุ่มที่ไม่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 13.2

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยความก้าวหน้า

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>1. ด้านการทำงาน</b>								
1.1 ปัจจัยค่าตอบแทน								
1.1.1 ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม								
	49	83	38	4	0	3.96	0.732	มาก
	28.16	47.70	21.84	2.3	0			
1.1.2 การได้รับสวัสดิการ								
	35	96	38	3	2	3.91	0.764	มาก
	20.11	55.17	21.84	1.73	1.15			
1.1.3 เงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นไปตามความคาดหวัง								
	30	93	43	5	3	3.81	0.809	มาก
	17.24	53.45	24.71	2.87	1.73			
			เฉลี่ย			3.92		

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานด้านปัจจัยค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และความคาดหวังในค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านการทำงาน ปัจจัยความก้าวหน้า

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1.2 ปัจจัยความก้าวหน้า									
1.2.1 การได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง									
	30	72	57	13	2	3.66	0.889	มาก	
	17.24	41.38	32.76	7.47	1.15				
1.2.2 การได้รับสนับสนุนเรื่องทั่วไป									
	22	76	64	11	1	3.62	0.815	มาก	
	12.64	43.68	36.78	6.33	0.57				
1.2.3 การให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือเพื่อพัฒนางาน									
	20	76	68	9	1	3.60	0.781	มาก	
	11.49	43.68	39.08	5.18	0.57				
	เฉลี่ย					3.63			

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานด้านปัจจัยความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้านส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสนในการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมาคือการสนับสนุนพนักงานในเรื่องทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 3.62 และการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านความรู้ความสามารถ

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
<b>2. ด้านความรู้ความสามารถ</b>								
2.1 รับผิดชอบงานที่เหมาะสม	46	94	32	1	1	4.05	0.723	มาก
	26.45	54.02	18.39	0.57	0.57			
2.2 การให้อิสระในการทำงานและตัดสินใจ	24	84	52	12	2	3.66	0.842	มาก
	13.79	48.28	29.88	6.90	1.15			
2.3 การใช้ความรู้ในการพัฒนางาน	51	90	31	1	1	4.08	0.735	มาก
	29.31	51.72	17.83	0.57	0.57			
				เฉลี่ย		3.93		

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานด้านความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือความรับผิดชอบเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.05 และการให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจของพนักงานงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเศรษฐกิจ

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
<b>3. ด้านสิ่งแวดล้อม</b>									
<b>3.1 ปัจจัยเศรษฐกิจ</b>									
3.1.1 การเติบโตทางเศรษฐกิจ									
	38	79	51	6	0	3.85	0.795	มาก	
	21.84	45.4	29.31	3.45					
3.1.2 การขึ้นลงของอัตราแลกเปลี่ยน									
	36	74	57	6	1	3.79	0.827	มาก	
	20.69	42.53	32.76	3.45	0.57				
3.1.3 ปริมาณของการแลกเปลี่ยนเงินตรา									
	26	69	68	7	4	3.60	0.871	มาก	
	14.94	39.66	39.08	4.02	2.30				
	เฉลี่ย						3.75		

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อรายได้ของหน่วยงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือการขึ้นลงของอัตราแลกเปลี่ยน ตามภาวะปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และปริมาณของการแลกเปลี่ยนเงินตรา มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบ  
ต่อการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยการเมือง

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3.2 ปัจจัยการเมือง								
3.2.1 นโยบายของรัฐส่งผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยว	52	75	44	2	1	4.01	0.808	มาก
	29.88	43.11	25.29	1.15	0.57			
3.2.2 นโยบายของรัฐส่งผลต่อรายได้บริษัท	31	74	59	7	3	3.70	0.867	มาก
	17.82	42.53	33.91	4.02	1.73			
3.2.3 ความเคลื่อนไหวทางการเมืองส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเงินลดลง	30	69	69	4	2	3.69	0.821	มาก
	17.23	39.66	39.66	2.30	1.15			
						เฉลี่ย	3.75	

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยการเมือง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือนโยบายของรัฐบาลส่งผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมาคือนโยบายของรัฐบาลส่งผลต่อรายได้ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.70 และความเคลื่อนไหวทางการเมืองส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเงินตราเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
<b>4. ด้านความมั่นคงในงาน</b>									
4.1 ความเป็นแนวหน้าของหน่วยงาน									
	55	72	38	3	6	3.95	0.957	มาก	
	31.61	41.38	21.84	1.73	3.45				
4.2 การได้รับตำแหน่งจากความสำเร็จ									
	14	72	52	13	23	3.23	1.132	ปานกลาง	
	8.05	41.38	29.89	7.47	13.22				
4.3 นโยบายส่งผลกับความมั่นคงของพนักงาน									
	39	79	45	8	3	3.82	0.888	มาก	
	22.41	45.40	25.86	4.6	1.73				
	เฉลี่ย					3.67			

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด 174 ตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความเป็นแนวหน้าของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือนโยบายส่งผลกับความมั่นคงของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 3.82 และการได้รับตำแหน่งใหม่จากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.23 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน ด้านปัจจัยในการทำงาน

	ระดับความเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)				
<b>1. ด้านปัจจัยการทำงาน</b>									
1.1 มีการทำงานได้ตามเป้าหมาย									
	65	82	26	1	0	3.96	0.732	มาก	
	37.36	47.13	14.94	0.57	0				
1.2 การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์บริษัท									
	61	88	25	0	0	4.21	0.674	มาก	
	35.06	50.57	14.37	0	0				
1.3 ผลงานเป็นที่ยอมรับ									
	30	93	43	5	3	3.79	0.995	มาก	
	17.24	53.45	24.71	2.87	1.73				
	เฉลี่ย						4.07		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 174 ตัวอย่าง ด้านปัจจัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือการทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.96 และผลงานเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน ด้านปัจจัยเวลา

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล	
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
<b>2. ด้านปัจจัยเวลา</b>									
2.1 ปริมาณงานที่ได้เหมาะสมกับเวลาที่ใช้ไป									
	53	74	38	6	3	3.96	0.902	มาก	
	30.46	42.53	21.84	3.45	1.72				
2.2 ปฏิบัติงานเสร็จภายในเวลาหรือก่อนเวลาเสมอ									
	62	77	34	1	0	4.14	0.743	มาก	
	35.63	44.52	19.54	0.57	0				
2.3 มีเวลาเหลือทบทวนการทำงาน									
	52	72	42	3	5	3.93	0.929	มาก	
	29.89	41.38	24.14	1.72	2.87				
	เฉลี่ย					4.02			

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 174 ตัวอย่าง ด้านปัจจัยเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือก่อนเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือปริมาณงานที่ได้เหมาะสมกับเวลาที่ใช้ไป มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการมีเวลาเหลือทบทวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน

	ระดับความเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
<b>3. ด้านปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน</b>								
3.1 ไม่เคยมีปัญหาในการปฏิบัติงาน								
	46	68	53	6	1	3.87	0.861	มาก
	26.44	39.08	30.46	3.45	0.57			
3.2 ไม่เคยชดใช้ค่าเสียหายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด								
	53	71	41	4	5	3.96	0.941	มาก
	30.46	40.80	23.56	2.30	2.87			
3.3 ไม่เคยปฏิบัติผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อบริษัท								
	54	72	38	4	6	3.94	0.963	มาก
	31.03	41.38	21.84	2.30	3.45			
	เฉลี่ย					3.92		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 174 ตัวอย่าง ด้านการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือไม่เคยชดใช้ค่าเสียหายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด มีค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ ไม่เคยปฏิบัติผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ ไม่เคยมีปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อนที่จะสร้างแบบจำลองโลจิสได้ทำการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีปัญหาสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) หรือไม่ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดได้ และทำการแก้ปัญหาด้วยการตัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงออก

การศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิส เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม STATA ปรากฏดังตารางที่ 4.18



ตารางที่ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

```
. correlate age income pay workage
(obs=174)
```

	age	income	pay	workage
age	1.0000			
income	0.5033	1.0000		
pay	0.6728	0.7726	1.0000	
workage	0.8812	0.5478	0.6423	1.0000

โดยที่	age	คือ	อายุของพนักงาน
	income	คือ	รายได้ของพนักงาน
	pay	คือ	รายจ่ายของพนักงาน
	workage	คือ	อายุการทำงานของพนักงาน

จากตารางที่ 4.18 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity จึงทำการตัดตัวแปร age อายุของพนักงาน และ pay รายจ่ายของพนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรปัญหาออก ก่อนทำการดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การศึกษาโดยใช้แบบจำลองโลจิท เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วย  
โปรแกรม STATA ปรากฏดังตารางที่ 4.19  
ตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาเพื่อหาแบบจำลองเพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง

Variable	Coef.	Std. Err.	Z*Statistic	Prob.
sex(เพศ)	-1.6904***	0.3726	-4.54	0.000
workage(อายุการทำงาน)	-0.0193	0.0342	-0.57	0.571
grstatus(สถานภาพสมรส)	0.9355**	0.4126	2.27	0.023
educate1(การศึกษา)	0.1084	0.4630	0.23	0.815
income(รายได้)	-0.0001**	0.0000	-2.59	0.010
traning(การอบรม)	1.7728**	0.6611	2.68	0.007
cons	0.7824*	0.9806	0.80	0.425
Number of obs	174			
Pseudo R2	0.1871			
Hosmer-Lemeshow test	0.2221 (Prob.)			

หมายเหตุ ; \*\*\*, \*\*, \* หมายถึง ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, 0.05 และ 0.10 ตามลำดับ การตรวจสอบ  
ความเหมาะสมของแบบจำลอง Hosmer-Lemeshow test มีค่าเท่ากับ 0.22 มากกว่าระดับนัยสำคัญ  
ที่ระดับ 0.05 แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมกับข้อมูล  
ได้สมการของแบบจำลองดังนี้

$$y = 0.7824 - 1.6904sex + 0.9355grstatus - 0.0001income + 1.7728 traning$$

โดยที่มีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยน  
เงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง คือ

sex คือ เพศของพนักงาน

grstatus คือ สถานภาพสมรสของพนักงาน



income คือ รายได้ของพนักงาน

training คือ การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากสมการสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระได้ด้วยผลกระทบส่วนเพิ่ม(Marginal effect) ได้ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

Variable	dy/dx	Std. Err.	Prob.
sex	-0.3213	0.0540	0.000
grstatus	0.1778	0.0743	0.017
income	-9.07e-06	3.27e-06	0.006
training	0.3370	0.1161	0.004

จากตารางที่ 4.20 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระได้ด้วยผลกระทบส่วนเพิ่ม (Marginal effect) ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ(sex)ของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดย พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เพศหญิง มีความน่าจะเป็น(โอกาส)ที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เพศชาย 0.3213 หรือร้อยละ 32.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ ซึ่งเป็นไปตามหลักปัจจัยที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรจะต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ที่สอดคล้องกับงาน บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานทุกประเภท และ บุคลากรก็เป็น 1 ใน 4 ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกย่อ ๆ ว่า “4 M’s” จึงส่งผลให้ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญดังกล่าว

สถานภาพสมรส (grstatus) พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอธิบายจาก

ผลกระทบส่วนเพิ่ม(margin) ได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด หม้าย หย่าร้าง 0.1778 หรือร้อยละ 17.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ เนื่องจากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ามีจำนวนแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และขณะเดียวกันผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของจำนวนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส โสด หม้าย หย่าร้าง และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักคือร้อยละ 51.6 และ 48.4 ตามลำดับ ประกอบกับอาจจะเนื่องมาจากการใช้คำนำหน้านามของพนักงานเพศหญิงตามกฎหมายกรณีจดทะเบียนสมรสแล้ว หรือ กรณีการสมรสสิ้นสุดลง ฝ่ายหญิงสามารถใช้คำนำหน้านามว่า “นาง” หรือ “นางสาว” ได้ตามความสมัครใจ(ทะเบียนราษฎร ว่าด้วย คำนำหน้าและตำแหน่งทางวิชาการ) นั่นเอง

รายได้ต่อเดือนของพนักงาน (income) พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอธิบายจากผลกระทบส่วนเพิ่ม(margin) ได้ว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นจำนวนเท่ากับ  $-9.07e-0.6$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่

การผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน (training) สามารถอธิบายจากผลกระทบส่วนเพิ่ม(margin) ได้ว่า หากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้รับการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง ความน่าจะเป็น(โอกาส)ที่พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวางกรุงเทพมหานคร จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.3370 หรือร้อยละ 33.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกำหนดให้ปัจจัยอื่นคงที่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน เพราะการหาความรู้และเพิ่มเติมทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะจากข้อมูล ข่าวสาร วิทยากรใหม่ ๆ ที่เข้ามาสู่สังคมอย่างรวดเร็ว จะทำให้คนทำงานประสบความสำเร็จและมีการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ในการพัฒนาตนเอง ทำให้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นปัจจัยในความสำเร็จในหน้าที่การงานที่ไม่หยุดนิ่งด้วย

## บทที่ 5

# สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงสาระสำคัญดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

### 1. สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จะสรุปผลการศึกษาดังตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อดังนี้

**1.1 สรุปผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร**

จากการสำรวจพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 174 ตัวอย่างพบว่า มีพนักงานเพศชายร้อยละ 47.7 เพศหญิงร้อยละ 52.3 และพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นเพศชายและเพศหญิงร้อยละ 63.7 ร้อยละ 36.3 ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.1 ซึ่งมีสถานภาพโสด หมาย อย่ำร้างคิดเป็นร้อยละ 58.1 ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่สูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.6 รายได้ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 45.9 และ รายจ่าย 10,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 36.2 อายุการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 31.6 และพนักงานส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 91.4

ผลการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ด้านการทำงานกรณีปัจจัย ค่าตอบแทน การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน ผลงานสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 กรณีปัจจัย ความก้าวหน้า ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่นการศึกษาต่อเนื่องเพื่อเพิ่มสมรรถนะสูงสุด อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.66 ด้านความรู้ความสามารถพนักงานได้ใช้ความรู้

ความสามารถในการพัฒนางานอยู่เสมอสูงสุด อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านสิ่งแวดล้อมปัจจัยเศรษฐกิจ การเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลต่อรายได้ของหน่วยงานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 กรณีปัจจัยการเมืองนโยบายของรัฐบาลส่งผลต่อธุรกิจในการท่องเที่ยวในปี 2561 สูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านความมั่นคงในงาน กรณีหน่วยงานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันของพนักงานอยู่ในระดับแนวหน้าของบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราในปี 2561 สูงสุดค่าเฉลี่ย 3.95

ผลการสำรวจข้อมูลการมีประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ด้านปัจจัยในการทำงาน พนักงานมีการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในปี 2561 สูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในปี 2561 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และผลงานที่ทำเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของผู้บริหาร ในระดับมากเช่นกัน ค่าเฉลี่ย 3.79 ประสิทธิภาพในด้านปัจจัยเวลา พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด หรือเสร็จก่อนเวลาสูงสุด ระดับมากค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาพนักงานมีปริมาณงานที่ทำมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ไปในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 และมีเวลาเหลือสำหรับทบทวนการทำงานในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 สำหรับด้านปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน พนักงานไม่เคยชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานไม่เคยปฏิบัติงานผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อบริษัท ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 และพนักงานไม่เคยมีปัญหาในการปฏิบัติงานในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.87

## 1.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิส พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านเพศของพนักงาน ค่า sig เท่ากับ 0.000 ด้านสถานภาพสมรสของพนักงานมีค่า sig เท่ากับ 0.023 ด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงาน มีค่า sig เท่ากับ 0.010 และด้านการผ่านการอบรมเพิ่มพูนความรู้มีค่า sig เท่ากับ 0.007 สำหรับระดับการศึกษาของพนักงานและอายุการทำงานของพนักงาน พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่พนักงานเพศหญิงมีโอกาสทำงานมีประสิทธิภาพน้อยกว่าเพศชาย ร้อยละ 32.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด หม้าย หย่าร้าง 0.1778 หรือร้อยละ 17.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นจำนวนเท่ากับ 9.07e-0.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พนักงานที่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานมีความน่าจะเป็นที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานร้อยละ 33.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย ร้อยละ 63.7 อายุระหว่าง 31 -35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีสถานภาพสมรสโสด/หม้าย/หย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 51.6 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.6 มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี และ 6 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 และพนักงานส่วนใหญ่ผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 95.6 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทล ไลน์ เสนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากเนื่องจาก พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติ และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลชา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสม มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อ เพิ่มเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปัจจัยในการทำงาน พนักงานมีการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในปี 2561 สูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมและทำให้รู้สึกว่ามีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่



ปฏิบัติมีความท้าทาย กระตุ้นให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเกิดความต้องการทำงานต่อไป

การวิเคราะห์จากข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการ โลกจิต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือปัจจัยด้านเพศของพนักงาน ด้านสถานภาพสมรสของพนักงาน ด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงาน และด้านการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่า sig เท่ากับ 0.000, 0.023, 0.010 และ 0.007 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาของพนักงานและอายุการทำงานของพนักงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจาก พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ามีจำนวนแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และขณะเดียวกันผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของจำนวนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด หม้าย หย่าร้าง และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักคือร้อยละ 51.6 และ 48.4 ตามลำดับ ประกอบกับอาจจะเนื่องมาจากการใช้ค่านำหน้านามของพนักงานเพศหญิงตามกฎหมายกรณีจดทะเบียนสมรสแล้ว หรือกรณีการสมรสสิ้นสุดลง ฝ่ายหญิงสามารถใช้ค่านำหน้านามว่า “นาง” หรือ “นางสาว” ได้ตามความสมัครใจ(ทะเบียนราษฎร ว่าด้วย ค่านำหน้าและตำแหน่งทางวิชาการ)

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล กรณีเพศของพนักงาน ซึ่งมีค่า sig เท่ากับ 0.000 เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อธิบายโดยผลกระทบส่วนเพิ่มได้ว่าพนักงานเพศหญิงมีโอกาสทำงานมีประสิทธิภาพน้อยกว่าเพศชาย ร้อยละ 32.13 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือนรวมทั้งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานทุกประเภท และบุคลากรก็เป็น 1 ใน 4 ของทรัพยากรการบริหารที่เรียกย่อ ๆ ว่า “4 M's” บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานเอกชน บริษัทห้างร้านหรือส่วนงานราชการในปัจจุบัน เมื่อจำแนกตามเพศจะพบว่า มีจำนวนที่แตกต่างกันไปในแต่ละสถานที่งาน ซึ่งมีผลทำให้งานวิจัยหลายๆงานพบว่า เพศของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสของพนักงาน (grstatus) มีค่า sig เท่ากับ 0.023 เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายโดยผลกระทบส่วนเพิ่ม(margin) ได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด หม้าย หย่าร้าง 0.1778 หรือร้อยละ 17.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ(ย่านสีลม)โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน อายุงานที่ทำให้แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน การทำงานและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า การทำงาน และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.330) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่ามีจำนวนแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และขณะเดียวกันผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของจำนวนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส โสด หม้าย หย่าร้าง และพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนักคือร้อยละ 51.6 และ 48.4 ตามลำดับ ประกอบกับอาจจะเนื่องมาจากการใช้คำนำหน้านามของพนักงานเพศหญิงตามกฎหมายกรณีจดทะเบียนสมรสแล้ว หรือ กรณีการสมรสสิ้นสุดลง ฝ่ายหญิงสามารถใช้คำนำหน้านามว่า “นาง” หรือ “นางสาว” ได้ตามความสมัครใจ (ทะเบียนราษฎร ว่าด้วย คำนำหน้าและตำแหน่งทางวิชาการ) นั้นเอง

ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงาน (income) มีค่า sig เท่ากับ 0.010 เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายโดยผลกระทบส่วนเพิ่ม(margin) ได้ว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนเพิ่มขึ้นมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยมากเป็นจำนวนเท่ากับ  $9.07e-0.6$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ โชคชัย วันดี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด



(มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยด้านการผ่านการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่า sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งอธิบายโดยผลกระทบส่วนเพิ่มได้ว่า หากพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้รับการผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน 1 ครั้ง ความน่าจะเป็น(โอกาส)ที่พนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.3370 หรือร้อยละ 33.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย และทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถที่ได้รับจากการเพิ่มพูนความรู้ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 39.428$ ,  $df = 2$ ,  $Sig. = .000$ ) ปัจจัยในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $R = .727$ ) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F = 68.663$ ,  $df = 4$ ,  $Sig. = .000$ )

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานในแต่ละระดับงานซึ่งมีเพศ วัย สภาพภาพสมรส การศึกษา ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทุกคนจะส่งผลต่อความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการทำงาน ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจการเงิน รวมถึงความมั่นคงในงานที่ทำในปัจจุบัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีผลการศึกษาจากแบบจำลองโลจิท คือปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อเป็นการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้เป็นประโยชน์ ในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรจะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ในท้องถิ่นอื่น ๆ หรือทำการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบผลระหว่างต่างพื้นที่ด้วย



บรรณานุกรม



### บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *แนวทางการดำเนินงานการปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*.
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยามจำกัด (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ. (2556). *ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม)*. (งานค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- คมกริช เสาวจิตร. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- จิตติมา อัครจิตพิงศ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ องค์การ). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- โชคชัย วันดี. (2560). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.
- ชัยวัฒน์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัทอมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดปทุมธานี.
- ธานี นทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร : บิซิเนสอาร์แอนด์ซี.

- ชานินทร์ สุทธิคุณุชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดปทุมธานี.
- นิพนธ์ ปาปะเก. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ..* วิทยานิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2553). *การประเมินผลการปฏิบัติและการปรับเงินเดือน*. กรุงเทพมหานคร, ปัญญาชน.
- ปริศนา พิมพ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยลัยราชภัฏมหาสารคาม), จังหวัดมหาสารคาม.
- ปีเตอร์สันและโหวแมน. (1989). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ท้องถิ่นกรณีศึกษา อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี*. มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดชลบุรี.
- พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร สำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร*.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานทางการ บัญชีกับประสิทธิภาพการทำงาน*. มหาวิทยาลัยศรีประทุม, กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (2559). *วารสารเกษมบัณฑิต*. สำนักงานวิจัยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร.
- มาลินี นกศิริ และ ชนเดช กังสวัสดิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ทจำกัด*. *วารสารประชุมวิชาการทางธุรกิจ และนวัตกรรมทางการจัดการ ระดับชาติและนานาชาติ*. ประจำปี 2558.

- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไรจังหวัดปทุมธานี*. (รายงานการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2556, จังหวัดปทุมธานี.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). และ ดวงฤทัย ศรีเร. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, จังหวัดภูเก็ต.
- ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. (2553). *โครงการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร การเป็นข้าราชการที่ดีสำหรับข้าราชการที่อยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ*. สำนักพัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีการประมง. กรุงเทพฯ.
- สัมมนา สีนุช. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, จังหวัดนครราชสีมา.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. วิทยาลัยการณในพระบรมราชูปถัมภ์, จังหวัดปทุมธานี.
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. Retrieved from <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>.
- สถิต คาลาเลี้ยง. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่างอากาศยาน ศึกษาเฉพาะกองบินใหญ่ทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้ นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอนจิเนียริง จำกัด*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร.. ไทยวัฒนาพานิชย์.
- อังครัตน์ เปรียบจริยวัฒน์. (2554). *การเปิดเผยการเงิน*. วารสารคุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 1(2), 5.
- อรสุดา คุณิตร์ตณกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- Abdullah, A.B. (2012). *The Study of Teamwork and its Effects towards Loyalty in Hotel Industry in Klang Valley*. Malaysia. International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development January 2012, Vol. 1, No. 1.
- Best W. John. (1997). *p 190. Research in Education*. 3<sup>rd</sup> ed. Englewood Cliffs, New Jersey.

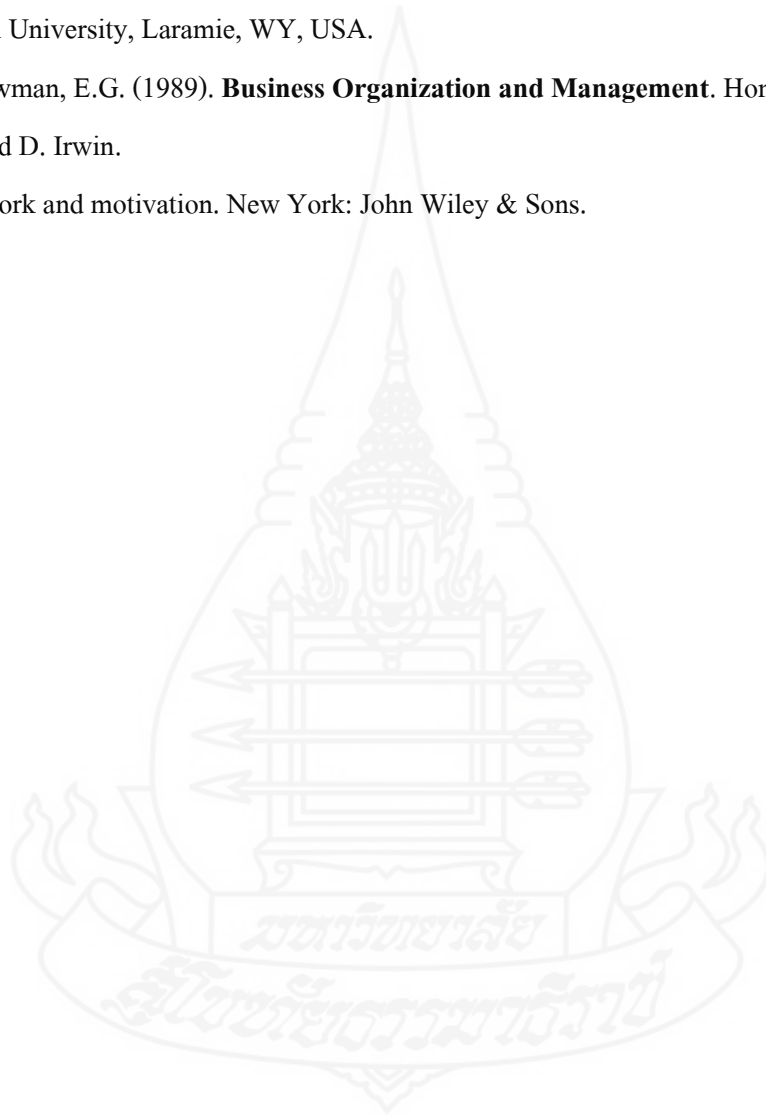
- Gibson. (1988). *Organization: Behavior. Structure, Process. (4<sup>th</sup> ed)*. Business Publication, Texas.
- Herzberg Feederick and oters. (1979). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Harring Dmeson. (1931). *Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw-Hill Book Co Singapore.
- Harrington. (1911). *High performance benchmarking-20step to success* New York:Mcgraw-Hill.
- Jerry P. Haenisch. (2012). *Factors affecting the Productivity of Government Workers*.SAGE Open 1-7.

Kaplan University, Laramie, WY, USA.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). **Business Organization and Management**. Homewood, Illinois :

Richard D. Irwin.

Vroom. (1997). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.







ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทซูเปอร์รีช ไทยแลนด์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น และไม่มีผลใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น โดยท่านไม่ต้องระบุชื่อ นามสกุล โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงที่ตรงหรือใกล้เคียงท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและจะเสนอเป็นรายงานในภาพรวม เพียงเพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล          |
| ส่วนที่ 2 | ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน |
| ส่วนที่ 3 | ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน    |
| ส่วนที่ 4 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ                |

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

0) <input type="checkbox"/> ชาย	1) <input type="checkbox"/> หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส
 

0) <input type="checkbox"/> โสด	1) <input type="checkbox"/> สมรส	2) <input type="checkbox"/> หม้าย หย่าร้าง
---------------------------------	----------------------------------	--
4. ระดับการศึกษา
 

0) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	1) <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
---------------------------------------	--
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท
6. ค่าใช้จ่ายต่อเดือน.....บาท
7. อายุการทำงาน.....ปี
8. ท่านผ่านการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน
 

0) <input type="checkbox"/> ไม่เคยอบรม	1) <input type="checkbox"/> เคยอบรม
--	-------------------------------------

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายของข้อความที่ตรงกับระดับการทำงานของท่านมากที่สุด โดยระดับของการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีผลต่อการทำงานมากที่สุด
4	หมายถึง	มีผลต่อการทำงานมาก
3	หมายถึง	มีผลต่อการทำงานปานกลาง
2	หมายถึง	มีผลต่อการทำงานน้อย
1	หมายถึง	มีผลต่อการทำงานน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน	ระดับผลการทำงาน				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการทำงาน ปัจจัยค่าตอบแทน</b>					
1. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงาน / ผลงาน ในปี 2561					
2. ท่านได้รับสวัสดิการต่างๆของบริษัท เช่น โบนัส / การประกันสุขภาพ / สัมมนาและการท่องเที่ยวประจำปี / เงินช่วยเหลือพิเศษ ในปี 2561					
3. เงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังในปี 2561					
<b>ด้านการทำงาน ปัจจัยความก้าวหน้า</b>					
1. ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เช่น การมีโอกาสดำเนินการศึกษาต่อเนื่องเพื่อเพิ่มสมรรถนะ					
2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนพนักงานในเรื่องต่างๆ					
3. ผู้บริหารให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อพัฒนางาน					
<b>ด้านความรู้ความสามารถ</b>					
1. ท่านมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายในปี 2561					
2. หน่วยงานของท่านให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจของท่าน					
3. ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเศรษฐกิจ</b>					
1. การเติบโตทางเศรษฐกิจส่งผลต่อรายได้ของหน่วยงานของท่านในปี 2561					
2. อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตราแข็ง-ลง ตามภาวะเศรษฐกิจ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน(ต่อ)	ระดับผลการทำงาน				
	5	4	3	2	1
3. มีการแลกเปลี่ยนเงินตรามาก ทำให้เศรษฐกิจดีขึ้นในปี 2561					
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยการเมือง</b>					
1.นโยบายของรัฐบาลส่งผลกระทบต่อธุรกิจในการท่องเที่ยวในปี 2561					
2.นโยบายของรัฐบาลส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัทในปี 2561					
3. การเคลื่อนไหวทางการเมือง ส่งผลให้การแลกเปลี่ยนเงินตราลดลงในปี 2561					
<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>					
1. หน่วยงานของท่านอยู่ในระดับแนวหน้าของบริษัทแลกเปลี่ยนเงินตราในปี 2561					
2. ท่านได้รับตำแหน่งใหม่จากความสำเร็จในการปฏิบัติงานในปี 2561					
3. การเปลี่ยนแปลงนโยบายของบริษัท ส่งผลต่อความมั่นคงของท่านในปี 2561					

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายของข้อความที่ตรงกับระดับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด โดยระดับของการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด |

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
<b>ปัจจัยในการทำงาน</b>					
1. ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในปี 2561					
2. การดำเนินงานของท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทในปี 2561					
3. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับและชื่นชมของผู้บริหารในปี 2561					
<b>ปัจจัยเวลา</b>					
1. ปริมาณงานที่ท่านทำมีความเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ไป					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนดหรือเสร็จก่อนเวลาเสมอ					
3. ท่านมีเวลาเหลือสำหรับทบทวนการทำงานของท่าน					
<b>ปัจจัยการปราศจากความผิดพลาดในการทำงาน</b>					
1. ท่านไม่เคยมีปัญหาในการปฏิบัติงานในปี 2561					
2. ท่านไม่เคยชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติงานผิดพลาดในปี 2561					
3. บริษัทไม่เคยได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดของท่านในปี 2561					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

นายวงศกร พรหมสาขา ณ สกลนคร

ผู้ศึกษา

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	วงศ์กร พรหมสาขา ณ สกลนคร
วัน เดือน ปีเกิด	28 กรกฎาคม 2529
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	เศรษฐศาสตร์ การเงินการธนาคาร 2552
สถานที่ทำงาน	บริษัท Superrich Thailand Forex
ตำแหน่ง	Client Service

