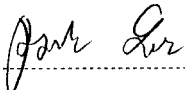

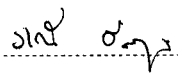


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล นางสาวปิยะวรรณ มารวิชัย
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

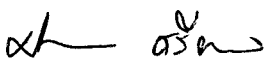
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สิริวรรณ ศรีพหล)

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2551

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางสาวปิยะวรรณ มารวิชัย **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 336 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่างานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน (3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัย และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

Thesis title: Factors Effecting Efficiency Employee Performance of EASY BUY Public Company Limited

Researcher: Miss Piyawan Marvichai; **Degree:** Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Dr.Kingporn Thongbai, Associate Professor; (2) Dr.Ranee Esichaikul, Associate Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this study were threefold: (1) to study the level of efficiency employee performance of the EASY BUY Public Company Limited; (2) to study the factors that have an effect on officer's working efficiency of the EASY BUY Public Company Limited; (3) to study the suggestion and improvement which enables employee's working efficiency of the EASY BUY Public Company Limited.

The study was a survey research. The number of sampling groups in this research was 336 participants who are employee of EASY BUY Public Company Limited. The research tool for this study was the questionnaire. For data analysis, the researcher used Likert Scales and following statistical methods: percentage, mean, standards deviation and Pearson Correlation Coefficient by software.

The research result showed (1) that the employee have height performance. (following the acknowledges of employee) Regarding the opinions on the working by objectives of the organization, the average was at the first level. (2) From the study, the environment factors showed the positive correlation at 0.05 which is significant. The significance of the correlation showed that the employee performance had an effect on the higher level of employee's efficiency. From hypothesis test about the individual factor the research result showed that the gender, the position, the salary and the environment factors effecting efficiency employee performance. (3) The executive should consider the factors and administrate them for use to encourage the employee working efficiency.

Keywords: Factors Effecting, Efficiency, EASY BUY Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก
รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่า ในการให้คำแนะนำ และตรวจแก้ข้อบกพร่อง
ต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์
ทั้งสองเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน
สำหรับการสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา พร้อมทั้งให้ความ
อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามซึ่งคำตอบของท่านเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการทำ
วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอบพระคุณ พ่อสุขรัตน์ แม่วรรณ ที่เลี้ยงดูอบรมสั่งสอนเป็นอย่างดีตลอดมา พี่ตุน
น้องตุ้ม ที่ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ รวมถึงกำลังใจที่มีให้เสมอ และน้องฟูนที่นั่งเป็นเพื่อนทุก
ครั้งที่ต้องอยู่ดึก คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอบแต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่
กรุณาให้ความรู้ ให้การอบรมสั่งสอน แก่ผู้วิจัย รวมถึงทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้กรุณาในการให้ความ
อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ปิยะวรรณ มารวิชัย

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวความคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	8
ลักษณะการบริหารงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)	17
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลและ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	32
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของคำถามปลายเปิด.....	51
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปการวิจัย	53
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	67
ก แบบสอบถาม	68
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม	76
ค ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น	80
ประวัติผู้วิจัย	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่.....	26
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สาขา ..	26
ตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล	32
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร	35
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร	36
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	37
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	38
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	39
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	40
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร41	
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	42
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย.....	43
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)	45
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”	46
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”	46
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”.....	47
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”.....	48
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”.....	48
ตารางที่ 4.18	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”.....	49
ตารางที่ 4.19	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน).....	50
ตารางที่ 4.20	ตารางแสดงข้อความที่ ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (ลักษณะคำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน).....	51
ตารางที่ 4.21	ตารางแสดงข้อความที่ ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (ลักษณะคำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน).....	52

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร	19

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการประกาศใช้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน หรือ Financial Master Plan เมื่อเดือนมกราคม 2547 ที่ผ่านมานำมาสู่ความเปลี่ยนแปลงต่อสถาบันการเงินทั้งระบบ โดยในช่วงแรกเป็นกระบวนการรวบรวมกิจการของสถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ เป็นการขยายขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดจากรูปลักษณะคู่แข่งและผู้ประกอบการเองที่เปลี่ยนไป ภายหลังกระบวนการรวบรวม ซึ่งธุรกิจที่แข่งขันเข้มข้นขึ้น คือ สินเชื่อรายย่อย อันได้แก่ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล มีวงเงินสินเชื่อรายย่อยบุคคลสำหรับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั้งระบบ ณ สิ้นเดือนกันยายน 2549 เป็นวงเงิน 1,097,262 ล้านบาท (<http://www.bot.or.th>) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีลูกหนี้ตามสัญญาสินเชื่อเป็นวงเงิน 10,807 ล้านบาท (รายงานประจำปีบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน), 2548:83) ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยบุคคลมีการแข่งขันกันสูงและค่อนข้างรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของสถาบันการเงินในกลุ่มของธนาคารและกลุ่มสถาบันการเงินที่มีใช่ธนาคาร (Non Bank) โดยผู้ประกอบการต่างมุ่งเน้นในการบริการที่ดี รวมถึงการนำเทคโนโลยี การให้บริการแบบใหม่มาอำนวยความสะดวก และให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า เป็นสำคัญ

จากสภาพการณ์ดังกล่าวจะเห็นว่าระบบเศรษฐกิจมีแรงผลักดันสำคัญต่อภาคธุรกิจมากองค์กรธุรกิจมีการขยายตัวและพบกับอุปสรรคในการดำเนินงานมากขึ้น ความท้าทายใหม่ที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการขยายธุรกิจโดยใช้โครงสร้างธุรกิจที่เคยปฏิบัติในอดีตและเคยนำความสำเร็จให้กับองค์กร ไม่เพียงพอที่จะใช้เป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันอีกต่อไป จากโครงสร้างดังกล่าว ที่เน้นเรื่องการผลิต และการตลาดบนพื้นฐานความคิดเก่าเริ่มไม่เหมาะสมลงตัวกับบรรยากาศการธุรกิจในปัจจุบัน ที่มีการใช้ความรู้ความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น แนวทางการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงเกิดขึ้น หนึ่งในนั้น คือ การสร้างให้เกิดความมีประสิทธิภาพในองค์กร การปรับกรอบแนวคิดการทำธุรกิจ โดยนำเอาความรู้และทรัพยากรที่องค์กรแสวงหามาได้นั้น นำมาประกอบเพื่อประยุกต์ใช้ภายใต้การส่งเสริมและสนับสนุน

ระหว่างกันทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อก้าวไปเป็น “Better Organization” ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร “Performance” ทำให้เกิดผลของการปฏิบัติงาน สามารถมองได้ 2 ระดับ คือ ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (Individual Performance) และผลการปฏิบัติงานระดับองค์กร (Organization Performance) เรียกได้ว่าเป็น “คูคิดเชิงกลยุทธ์” (Strategic Partner) นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทราบว่าองค์กรต้องการผลการผลิตแบบใด มิฉะนั้นคงเป็นการยากที่จะสามารถพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตน ให้มีผลงานที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนั้นปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดขึ้นสำหรับข้อท้าทายขององค์กรสมัยใหม่ที่ต้องการเป็น “Better Organization” ซึ่งวัดจาก “Better Performance” นั้นเอง ทฤษฎีการมนุษย์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานและผลิตผลงานที่มีคุณภาพได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดจากความรู้ความสามารถ ความตั้งใจ ความทุ่มเทและร่วมมือกันของพนักงานในองค์กร การจะเป็นเช่นนั้นได้ต้องมาจาก คุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตีมองเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ผู้บังคับบัญชาที่ดีเพื่อนร่วมงานที่ดี ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ มีการพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานอยู่เสมอมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ทั่วถึง สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมถึงการส่งเสริมประสบการณ์ของพนักงานเป็นกระบวนการที่ต้องมีค่าใช้จ่าย และต้องใช้ระยะเวลาไม่น้อย กว่าจะได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ การสูญเสียพนักงานเหล่านี้ไปย่อมทำให้องค์กรเกิดต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอีกด้วย องค์กรที่มีอัตราการลาออกสูงทำให้มีแต่พนักงานที่ขาดประสบการณ์หมุนเวียนกันเข้ามาทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง (จิระประภา อัครบวร, 2549:<http://www.siamhrm.com>)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นสำคัญให้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) และสิ่งที่พนักงานต้องการที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป ผู้วิจัยในฐานะอดีตพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เคยรับผิดชอบในส่วนงานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2000) กำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา สาขา วิชาวิทยาการจัดการมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เพื่อเสนอแนะผู้บริหาร และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร และปัจจุบันผู้วิจัยในฐานะอาจารย์ สาขาการ

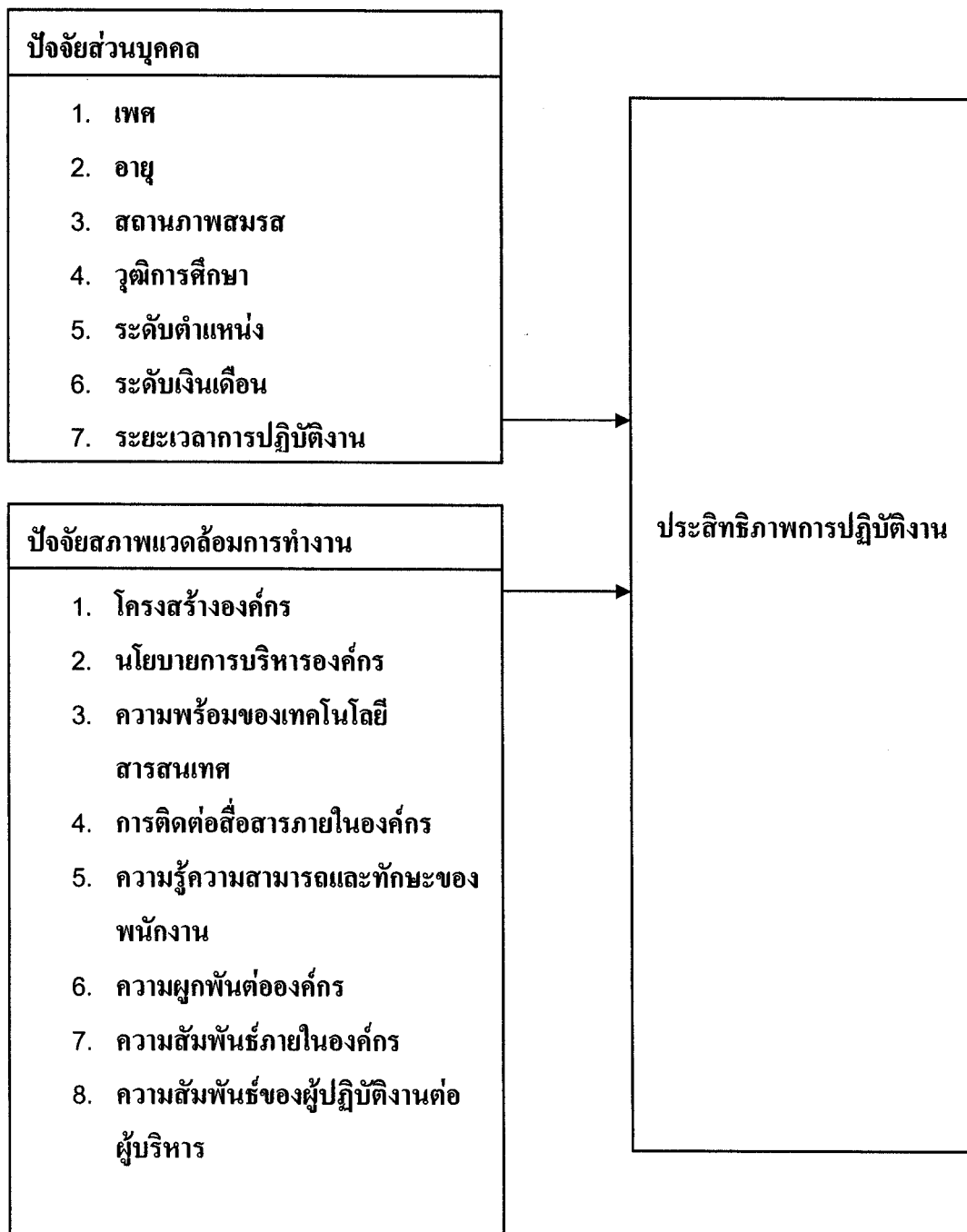
จัดการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน)
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ (ภาพที่ 1.1)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ (ตามความรู้ของพนักงาน)

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

4.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ครอบคลุม เรื่องระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 2 ตัวแปร คือตัวแปรอิสระอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายในการบริหารองค์กร การปฏิบัติงานภายในองค์กร คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ตัวแปรอิสระที่กล่าวในข้างต้นยังมีส่วนของตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในที่นี้คือผลกำไรจากการประกอบกิจการ

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ พนักงานของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 2,092 คน การวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความน่าจะเป็นของ Taro Yamane ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล คือ ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2549-2550

6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ในที่นี้คือ การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ระดับความสามารถการปฏิบัติงานตามความรู้ของพนักงาน

6.2 **พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยบุคคล 7 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามที่ได้ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น

6.3 **บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บริษัทเอกชนที่ให้บริการทางการเงิน ประเภทธุรกิจสินเชื่อรายย่อย โดยมีอาคารสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ ชั้น 11 อาคารรามแลนด์ ถนนพระราม 4 และมีสำนักงานสาขาที่ให้บริการอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศจำนวน 77 สาขา (ข้อมูล ณ 28 กุมภาพันธ์ 2549)

6.4 **สภาพแวดล้อมการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของการปฏิบัติงานภายใน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ทั้งในสำนักงานใหญ่ และสำนักงานสาขา โดยศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน 8 ประการ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร นโยบายการบริหารองค์กร ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด(มหาชน)

7.2 นำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างตรงประเด็น

7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัยต่อไป และองค์กรอื่นสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวความคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะการทำงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาหลายท่านได้ให้ความเห็นไว้ อย่างหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอเพียงบางท่านดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Good (ชาญวิทย์ มูลโคตร 2538:9; อ้างอิงจาก Good, 1972. Dictionary of Education) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดความสำเร็จ ตามความประสงค์ โดยใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อย สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Katz and Kahn (1978 : 226) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้า เปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Gibson and Others (1988:37) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to inputs) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยสิ่งหลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราการได้ผลตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost) อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

Merriam Webster's Collegiate Dictionary (1993 : 368) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ คือ ผลของการผลิตซึ่งสามารถวัดได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตกับต้นทุน (พลังงาน เวลา และเงิน) โดยใช้ค่าต้นทุนให้น้อยที่สุด

Robbins and Coulter (1999:9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิต โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

วัชร ฐวธรรม (2523:246) กล่าวถึง การมีประสิทธิภาพหมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ขัดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็วและได้งานดี

อุทัย หิรัญโศ (2525:123) กล่าวว่าคำว่า ประสิทธิภาพ ในวงธุรกิจ หมายถึงการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงาน ในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้จึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ยังให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษยชาติ ดังนั้น ประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วย คำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากร การบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529:22) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2538:130) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลง ในขณะที่ต้องเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

วันชัย รจิรวณิช (2539 อ้างถึงใน ฉัตรพันธ์ เจริญนนท์ , 2543 : 199) ได้สรุปไว้ในหนังสือ การเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมว่า ประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับประชากรส่วนประสิทธิผลให้ความสำคัญกับผลงานที่ต้องการแต่อัตราผลิตภาพต้องให้ความสำคัญระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ในรูปแบบเชิงเศรษฐกิจ มีค่าเป็นเงิน ผลิตภาพ = ผลลัพธ์ / ปัจจัยการผลิตและ ผลิตภาพ = ผลลัพธ์ / แรงงาน + เงินทุน + วัตถุดิบ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540:18) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

สมาน รังสิโยภยกุล (2540:78-79) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ไปใช้เพื่อให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการหรือตามที่ลูกค้าคาดหวัง จุดมุ่งหมายก็เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพให้เป็นเสมือนวิถีชีวิตและให้ซึมซาบเข้าไปในจิตใจของบุคคลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังเป็นปรัชญาของการจัดการอย่างหนึ่งที่สนับสนุนการจัดการแบบมีส่วนร่วม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คุณค่าของการจัดการตามแนวนี้ได้แก่ การใช้ต้นทุนต่ำ การใช้เวลาที่สั้น การบรรลุเป้าหมาย การคิดริเริ่มใหม่ๆ และการสนองตอบลูกค้า ซึ่งจะกลายเป็นบูรณาการไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพต่อไป

ธานินทร์ สุทธิบุญ (2543:34) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าคือ ทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2544:1-22) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการผลิต หรือ ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ 1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี 2. ปัจจัยด้านระบบบริการ 3. ปัจจัยด้านแรงงาน

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546:207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker มีกล่าวไว้สั้น ๆ ได้แก่ “ประสิทธิภาพ คือ การกระทำการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม” (doing things right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (cost efficiency) กับ ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time efficiency)

จิโรช วีระชัย และคณะ (2546:532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และ การจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงาน และผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

สมใจ ลักษณะ (2547:7) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่ องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึง กำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อ การผลิตและการบริการตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มี ปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการ ทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของประสิทธิภาพได้ว่า หมายถึง ความสามารถการดำเนินงานหรือการทำงาน ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ปัจจัยใน การดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวบอกระดับประสิทธิภาพของการ ดำเนินงาน ซึ่งค่าของประสิทธิภาพวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรที่นำเข้าไปกับผลผลิตที่ ไปได้

1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ องค์กรจะมีผลของงานที่น่าพอใจได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะต้อง ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายๆ ด้านด้วยกัน

Locke (1976:1300-1302) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงาน มีด้วยกัน 9 ประการ คือ 1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาส เรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน 2. เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือน ของหน่วยงาน 3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความ ยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง 4. การได้รับการ ยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่น ในผลงาน 5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ บ้านหนึ่งบ้านาญตอบแทน สวัสดิการ การ รักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี 6. สภาพการทำงาน (working condition)

ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคารสถานที่ทำงาน 7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ 8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน 9. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน

Smith (1982:65) กล่าวถึง แนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1. องค์ประกอบด้านปัจจัย ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เป็นมนุษย์ และมีใช้มนุษย์ เช่น เงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เทคนิควิธีการ ที่ดิน 2. องค์ประกอบด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการ การจัดระบบการตัดสินใจและระบบข้อมูล รวมถึงการวางแผน และควบคุม 3. องค์ประกอบด้านผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ความสามารถการปฏิบัติขององค์กร ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาขององค์กร ภาพพจน์ขององค์กร ความมุ่งมั่นขององค์กร แรงจูงใจขององค์กร และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Herring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้ 1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง 2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3. ปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ 6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน 7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8. งานสำเร็จทันเวลา 9. ผลงานได้มาตรฐาน 10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ 12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี นอกจากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สนใจ ลักษณะ (2547:12-13) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด

ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมสินค้าฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ สภาพการแข่งขันทางการผลิต การบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน 2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นอันดับสองรองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป คือ เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือ การมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมนุษย์เป็นหลัก โดยมีองค์ประกอบของบุคคลผู้ปฏิบัติงานเอง และองค์ประกอบในส่วนขององค์กร เช่น โครงสร้าง นโยบาย ระบบกระบวนการ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง หากเราสามารถรู้ถึงข้อดี ข้อเสีย ขององค์ประกอบนั้นๆ เราก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ นั่นจะต้องมีการเสริมสร้างศักยภาพ และปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษารูปแบบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ รวมถึงทำการประเมินเพื่อศึกษาปัจจัย วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ควบคุมได้และไม่ได้ เพื่อพัฒนาต่อไป

แนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ สรุปได้ดังนี้

Frederick Herzberg (1959 : 113-115) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า คนจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน (Factors that do produce motivation) ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) 5 ประการ ดังนี้ 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ความรับผิดชอบ 5. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า นอกเหนือไปจากปัจจัยจูงใจ 5 ประการดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในหน่วยงานอันอาจทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. นโยบายและการบริหาร 2. สภาพการทำงาน 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 4. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ 5. ความมั่นคงในงานที่ทำ 6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 7. สถานภาพทางอาชีพ 8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว 9. วิธีการบังคับบัญชา ปัจจัยที่เรียกว่าค้ำจุน จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยกระตุ้นจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยกระตุ้นจะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ

Nergo (1969 : 2014) ได้ให้ความเห็นว่าการจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นั้น ได้แก่ การบริหารด้านความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้สภาพการทำงานที่ดี ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดอย่างเสรี ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานการยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่น เอาใจใส่ดูแลให้ความสนิทสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

Becker และ Neuhauser (1970 : 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้คือ 1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย 3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับ

ประสิทธิภาพ 4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Barnard (1972 : 142-149) ได้กล่าวถึง บรรดาสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหาร หน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไว้หลายประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุด กับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดีใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกันกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมวิธีการ และเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึก มีความมั่นคงในการทำงาน

สมยศ นาวิกาน (2529:5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการ

บริหาร ของผู้บริหารเพื่อบรรลุ 5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร 6. ความสามารถ (Skill) 7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:145-152) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ หลายอย่าง ดังนั้นผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ 1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาวปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน 2. ปัจจัยด้านงาน ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน 3. ปัจจัยด้านการจัดการ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยตรง องค์กรจะต้องมองถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบครอบทุกด้านว่ามีปัจจัยด้านใดบ้าง ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อทำการแก้ไขในจุดด้อยนั้นๆ และปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อทำการเสริมแรงในปัจจัยดังกล่าวอันเป็นกลไกในการขับเคลื่อนไปสู่ความความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. ลักษณะการบริหารงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

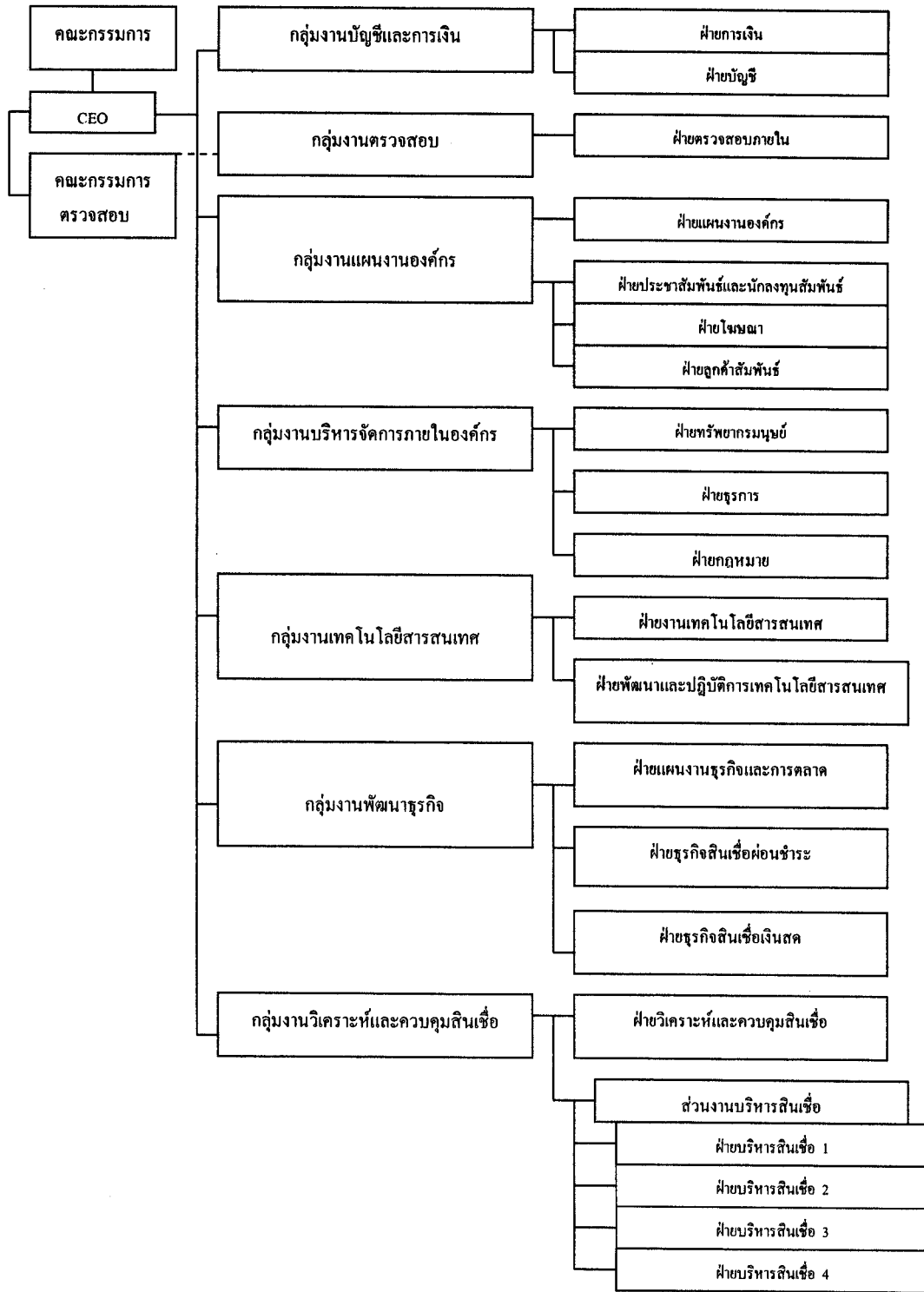
บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบริษัทแม่คือ บริษัท เอกอม จำกัด อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น ก่อตั้งขึ้นในปี 2521 และเข้าจดทะเบียนในกลุ่มบริษัทชั้นนำในตลาดหลักทรัพย์โตเกียวในปี 2539 บริษัท เอกอม จำกัด ได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในบริษัทที่ประกอบกิจการสินเชื่อรายย่อยที่ได้รับการยอมรับ และใหญ่ที่สุดในประเทศญี่ปุ่น และยังได้รับการขอยกให้เป็นบริษัทที่มีวิวัฒนาการมากที่สุดในอุตสาหกรรมดังกล่าว บริษัท เอกอม จำกัด เป็นผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยรายแรกๆ ที่เริ่มให้บริการผ่านตู้ ATM บางจุดตลอด 24 ชั่วโมงในปี 2522 และยังเป็นผู้ริเริ่มให้บริการรับขอสินเชื่ออัตโนมัติผ่านเครื่อง MUJINKUN ในปี 2536 ต่อมาในปี 2541 บริษัท เอกอม จำกัด ได้รับการอนุมัติให้เป็นสมาชิกหลักของ มาสเตอร์การ์ด อินเตอร์เนชั่นแนล ส่งผลให้เป็นผู้ประกอบการสินเชื่อรายย่อยบริษัทแรกในประเทศญี่ปุ่นที่ได้รับใบอนุญาตให้ออกบัตรเครดิตภายใต้ชื่อบัตรมาสเตอร์การ์ด นอกจากนี้ในระหว่างปี 2548 เอกอมได้เข้าร่วมเป็นกลุ่มพันธมิตรกับ กลุ่มมิตซูบิชิ ยูเอฟเจ ไฟแนนเชียล ซึ่งเป็นกลุ่มสถาบันการเงินที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2549) และถือครองหุ้นเอกอม 15% โดยรวม บริษัท เอกอม จำกัด เป็นผู้ริเริ่มสนใจที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจสินเชื่อรายย่อยในประเทศไทย ซึ่งจากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของการดำเนินธุรกิจเดียวกันในประเทศญี่ปุ่น ทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มผู้ร่วมทุนดังกล่าวให้เป็นแกนนำในการบริหารงานและวางนโยบายการดำเนินการกิจการของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) หรือในชื่อเดิมว่า บริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด นอกจากนี้ได้ลงทุนดังกล่าว นับเป็นการลงทุนในบริษัทย่อยนอกประเทศเป็นครั้งแรกของเอกอมด้วย ณ สิ้นปี 2548 เครือข่ายการให้บริการสินเชื่อเงินสดของบริษัทฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 72 แห่งทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัด ซึ่งไม่นับรวมจุดให้บริการเคลื่อนที่ตามห้างสรรพสินค้าและบริษัทต่างๆ ที่มีรูปแบบการให้บริการหมุนเวียนไปตามรายการส่งเสริมการขายในแต่ละช่วงเวลาอีกด้วย บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ให้บริการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยภายใต้เครื่องหมายการค้า EASY BUY โดยมีบริการทางการเงินดังต่อไปนี้ (รายงานประจำปีบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน), 2548:9-13)

2.1 ธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ (หรือเช่าซื้อ) เป็นทางเลือกหนึ่งของการอุปโภคบริโภคที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเป็นการให้บริการแก่ผู้ซื้อที่ไม่พร้อมหรือไม่ต้องการจะจ่ายเงินก่อนในการซื้อสินค้า ซึ่งลูกค้าจะทำการสมัครขอสินเชื่อที่ร้านค้าสมาชิกของบริษัทฯ และบริษัทฯ จะเป็นผู้ชำระค่าบริการให้แก่ลูกค้าล่วงหน้า และลูกค้าจึงจะผ่อนชำระคืนเงินต้นรวมทั้งดอกเบี้ยให้กับบริษัทฯ ตามจำนวนเงินและงวดชำระตามที่ตกลงกัน ทั้งนี้ประเภทของสินค้าที่ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อุปกรณ์สำนักงาน เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ได้สังเกตเห็นถึงการขยายตัวของยอดขายรถจักรยานยนต์ที่เติบโตในช่วงหลายปีที่ผ่านมา จึงได้พัฒนาธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระไปสู่การให้บริการผ่อนชำระในสินค้ายานยนต์อีกด้วย

2.2 ธุรกิจสินเชื่อเพื่อการบริการ คือ อีกรูปแบบหนึ่งของการให้บริการทางการเงินสำหรับสินค้าและบริการที่อยู่นอกเหนือจากกลุ่มสินค้าในธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระ อันได้แก่ การซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรง แพคเกจจัดงานแต่งงาน คอร์สเสริมความงาม การซื้อ โปรแกรมการท่องเที่ยว โปรแกรมการเรียนระยะสั้น การซ่อมแซมบ้านและรถยนต์ การซื้อทองและอัญมณี เป็นต้น บริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับร้านค้าสมาชิก อาทิ การเสนอการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจสินเชื่อผ่อนชำระให้แก่พนักงานของร้านค้า การประสานความร่วมมือในการจัดส่งเสริมการขาย การส่งพนักงานออกเยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอเพราะร้านค้าดังกล่าวนับเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่สำคัญ

2.3 ธุรกิจสินเชื่อเงินสด เป็นรูปแบบการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันแก่ลูกค้าที่ต้องการเงินสดไปใช้จ่ายเพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ลูกค้าสามารถติดต่อขอสินเชื่อได้ที่สำนักงานสาขาของบริษัทฯ โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ณ ที่ทำการสาขาจะทำการตรวจสอบข้อมูลเพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบออนไลน์ และที่สำคัญที่สุดบริษัทฯ มีนโยบายที่จะสัมภาษณ์ โดยตรงกับผู้สมัครขอสินเชื่อเงินสดทุกราย เพื่อพิจารณาความต้องการที่แท้จริงของผู้ขอสินเชื่อ ตลอดจนความสามารถในการผ่อนชำระคืน และบริษัทฯ สามารถให้สินเชื่อเป็นเงินสดที่สำนักงานสาขา หรือ โอนเงินเข้าบัญชีของลูกค้า หรือในรูปแบบของบัตรเครดิตเงินสด

2.4 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)

จากภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีคณะกรรมการบริหาร และมีคณะกรรมการตรวจสอบเป็นหน่วยงานอิสระ ในสายงานมีการแบ่งเป็นกลุ่มงาน และภายในกลุ่มงานจะแบ่งย่อยเป็นฝ่ายงานต่างๆ คณะกรรมการเป็นผู้กำหนดแนวทางนโยบาย แผนงาน งบประมาณ และควบคุมกำกับดูแลการบริหาร และการจัดการของ CEO และคณะกรรมการผู้บริหารบริษัท ให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากกลุ่มงาน

นโยบายในการบริหารจัดการองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำธุรกิจสินเชื่อบริการ โดยการเสริมสร้างให้องค์กรมีมาตรฐานระดับสูงและยกระดับคุณภาพในงานให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งเป็น 2 ฝ่ายงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คือ ส่วนของฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลในส่วนวางแผนงาน มองหาและพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนในฝ่ายพัฒนาและปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลในส่วนการสร้าง พัฒนา และดูแลซ่อมบำรุงระบบ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในลักษณะการสื่อสารในแนวตั้ง (Vertical communication) และการสื่อสารแนวนอน (Horizontal communication) และยังมีช่องทางการสื่อสารสำหรับการติดต่อกันภายในองค์กรได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ภายใน จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail Outlook) ทางโทรสาร (FAX) และทางโทรสารอัตโนมัติ (FAX Sever) ช่องทางเหล่านี้สามารถใช้ติดต่อสื่อสารทั้งในลักษณะที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจในระดับต่างๆ โดยมี Authorization list เป็นตัวกำหนดและควบคุม การรับพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำงานร่วมกับทุกฝ่ายที่ต้องการบุคลากรเพื่อคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ความสามารถให้ได้ตรงกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ

องค์กรมีหน่วยงานสวัสดิการพนักงานที่มีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ดูแล โดยมีสมาชิกซึ่งเป็นตัวแทนจากทุกแผนกในองค์กรเพื่อดูแลในเรื่องสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงาน ทั้งยังมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน การจัดงานเลี้ยงภายในเพื่อพนักงานได้พบปะสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ

ส่วนด้านการบริหารจัดการนั้นผู้บริหารมีการจัดประชุมภายในฝ่ายงานอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง (Monthly Meeting) รวมถึงจัดให้มีการประชุมฝ่ายบริหารทุกเดือนด้วยเช่นกัน (MBA Meeting) เพื่อทราบถึงความคืบหน้าและปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงาน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kenneth R. Thompson and William D. Terpenning (1983) ศึกษาพบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงาน และประสิทธิภาพของงานในด้านความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะงานที่เป็นวิชาชีพต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน ผู้ปฏิบัติงานในลักษณะเช่นนี้ จะมีความคาดหวังอย่างมากเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับและลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องมีความเป็นอิสระ ไม่เป็นงานซ้ำซาก ต้องเป็นงานที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะรับผิดชอบในงานนั้นๆ ได้เอง ตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารที่ดี

ฉนวนศรี มงคลเดช (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การประสานงานในหน่วยงาน การได้รับการฝึกอบรม การมีกิจกรรมร่วมกับชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน แต่ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน

ศิริวิทย์ คลี่สุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการ พบว่า ระบบสวัสดิการในการทำงาน อุปกรณ์การทำงานยังไม่เพียงพอ และไม่มีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี ซึ่งมีผลต่อขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงานต่ำ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และศึกษาถึงการ จำแนกตำแหน่ง การจัดระบบในหน่วยงาน การปรับปรุงงาน แต่เนื่องจากขาดแนวทางในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า ปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และ ปัจจัย ด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษากรณีสำนักงานงบประมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจิตใจด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกได้แก่

สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้ายที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 24.96

ธานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้านไม่เห็นด้วย อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานขาดแรงจูงใจ ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกายแรงใจ เพื่อที่จะให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพเท่าที่ควร ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้ง 10 ตัวแปร ปรากฏว่าตัวแปรด้านกลางได้รับความยกย่องนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าพนักงานในฝ่ายการพนักงานส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจ ขวัญ และกำลังใจในการทำงาน จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกายแรงใจ ให้ผลงานมีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจ และให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับการคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์

อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และการได้ความยุติธรรมในหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนในเรื่องของสถานภาพของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัท โดชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารองค์กรที่จะพิจารณาพัฒนาปัจจัยต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นควรที่จะอยู่ในระดับมาก หรือมากที่สุด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งภายในองค์กร อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมภายในที่เข้มแข็งขององค์กรจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่โดดเด่นที่สุดคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในองค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรดูเหมือนจะไม่ใช่ที่พอใจของพนักงาน โดยเฉพาะในหัวข้อการให้การยอมรับต่อข้อคิดเห็นของพนักงาน แต่ความโดดเด่นที่ทางองค์กรดำเนินการเป็นที่พอใจของพนักงานคือ การให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรก็แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ว่าแต่ละปัจจัยส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานมากน้อยเพียงใดและมีความสัมพันธ์กันอย่างไร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดทำแบบสอบถามนั้นทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและแนวความคิด ทฤษฎี รวมถึงบทความของนักวิชาการต่างๆ ตลอดจนการวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบในการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

การศึกษานี้ ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยประชากรเป็นพนักงานบริษัทฯ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่

ณ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,478 คน

กลุ่มที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่

ณ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สาขาต่างๆ จำนวน 614 คน

รวม จำนวน 2,092 คน

(ข้อมูล กรกฎาคม 2549)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน คือ

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของสิ่งตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	E	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง กำหนดไว้ ร้อยละ 5

เมื่อกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (กึ่งพร ทองใบ, 2549:14) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 336 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (กึ่งพร ทองใบ, 2549:25)

กลุ่มที่ 1 เป็นการสุ่มโดยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่ของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,478 คน ซึ่งเป็นจำนวนร้อยละ 71 ของพนักงานทั้งหมด จำนวนอย่างอย่างที่ต้องเก็บจากพนักงานกลุ่มนี้ รวมเป็น 239 คน

กลุ่มที่ 2 เป็นการสุ่ม โดยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสาขา ซึ่งอยู่ในส่วนกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล และในส่วนของภูมิภาค แบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 614 คน ซึ่งเป็นจำนวนร้อยละ 29 ของพนักงานทั้งหมด โดยเลือกในส่วนของกรุงเทพฯ ปริมณฑล จำนวน 21 คน และในแต่ละภาค จำนวนภาคละ 19 คน รวมเป็น 97 คน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 336 ตัวอย่าง จากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่ของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ณ อาคารรามาลาแลนด์ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสาขา ซึ่งอยู่ในส่วนกรุงเทพฯ และปริมณฑล และในส่วนของภูมิภาค แบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการกระจายข้อมูลในแต่ละส่วนดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง กลุ่มที่ 1 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ
สำนักงานใหญ่

หน่วย : คน

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานใหญ่	
ประชากร	ขนาดตัวอย่าง
1,478	239
1,478	239*

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สาขา

หน่วย : คน

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ สาขา		
ประชากร	ขนาดตัวอย่าง	
614	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	21
	ภาคเหนือ	19
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	19
	ภาคกลาง	19
	ภาคใต้	19
614	97*	

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามในส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

2.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายในการบริหารองค์กร การปฏิบัติงานภายในองค์กร คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

2.1.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ ปฏิบัติได้ตามหน้าที่ ตามเวลา ผลงานได้มาตรฐาน มีคุณภาพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ วาสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน เป็นต้น

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นเอง โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

3.3 แหล่งข้อมูล

3.3.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ

3.3.2 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Internet

3.3.3 บันทึกเอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

3.3.4 บุคคลซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการให้สัมภาษณ์และกรอกแบบสอบถาม

3.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้ทำการวิจัยทำแบบสอบถาม นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (รายชื่อในภาคผนวก) เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ ต้องการ (Content Validity) โดยขอความเห็นชอบในข้อมูลรายละเอียดของคำถามว่าครอบคลุม และเหมาะสมครบถ้วนพอหรือไม่

3.4.2 นำแบบสอบถาม มาปรับตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความ เชื่อถือได้ (Reliability) โดยทำการทดสอบ (Pretest) ก่อน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach' s Alpha) (ภาคผนวก)

3.4.3 ผู้ทำการวิจัยนำแบบสอบถามการวิจัย ส่งไปให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามไว้ในแบบสอบถาม (ใช้วิธีแจกแบบสอบถามไว้ พร้อมแนะนำการกรอก และนัดวันเก็บแบบสอบถาม) โดยการจัดส่งและรวบรวมด้วยตนเอง บางส่วน และบางส่วนให้พนักงานฝ่ายตรวจสอบภายในที่เข้าตรวจสอบตามสาขาต่างๆ เก็บรวบรวมและ จัดส่งให้

3.4.4 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ พร้อมตรวจนับ แยกตาม ลักษณะกลุ่ม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ต่อไป

3.4.5 นำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์ทางสถิติ

3.4.6 สรุปผลที่ได้จากการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทำการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการคำนวณข้อมูลเชิงสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถามและตัวแปร

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Multiple Regression Analysis และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบดังนี้

\bar{x} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดตัวเลือก 5 ตัวเลือกคือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมาก แทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลาง แทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด แทนด้วยเลข 1 ในการคำนวณค่าเฉลี่ย (กิ่งพร ทองใบ, 2549:195) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	น้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	มาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	มากที่สุด

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)
 เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์กันของตัวแปรสองตัวแปร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549:342)
 โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้

r = 0.00-0.29	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ
r = 0.30-0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง
r = 0.71-1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการแจกแบบสอบถาม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานผู้ปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 239 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.65

กลุ่มที่ 2 พนักงานผู้ปฏิบัติงานประจำสาขา บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 97 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 97 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีค่าเฉลี่ย \bar{x} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถามและตัวแปร

ส่วนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Analysis

- ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด คำตอบเป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) แต่ละข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.1 จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) 7 ประเด็นคือ ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปรากฏข้อดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		ความถี่	อัตราร้อยละ
รวม		328	100.00
1. เพศ	หญิง	208	63.40
	ชาย	120	36.60
2. อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	171	52.10
	31- 40 ปี	138	42.10
	41- 50 ปี	17	5.20
	51 ปีขึ้นไป	2	0.60
3. สถานภาพสมรส	โสด	242	73.80
	สมรส	64	19.50
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	22	6.70
4. วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.60
	ปริญญาตรี	264	80.50
	ปริญญาโท	49	14.90
5. ระดับตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	280	85.40
	ระดับบริหาร	48	14.60
6. ระดับเงินเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	11	3.40
	10,001- 15,000 บาท	179	54.60
	15,001- 30,000 บาท	117	35.70
	30,001 ขึ้นไป	21	6.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	อัตราร้อยละ
	รวม	328
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-2 ปี	131	39.90
3-4 ปี	105	32.00
5-6 ปี	52	15.90
7-10 ปี	28	8.50
11 ปีขึ้นไป	12	3.70

จากตารางที่ 4.1 สามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1) เพศ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษายเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 63.40 ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

2) อายุ

การศึกษาวิจัยได้ทำการแบ่งอายุออกเป็น 4 กลุ่ม โดยมีกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด

3) สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละถึง 73.80 ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด

4) วุฒิการศึกษา

สำหรับระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโทร้อยละ 14.90 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 4.60 และในส่วนของระดับปริญญาเอกนั้นไม่มี

5) ระดับตำแหน่งงาน

ในการศึกษาวิจัยได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยอยู่ในกลุ่มระดับปฏิบัติการเกินกว่าสองเท่าของจำนวนกลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 85.40 และระดับบริหารมีเพียงร้อยละ 14.60 ของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

6) ระดับเงินเดือน

มีอัตราเงินเดือนที่ระดับ 10,001-15,000 บาท เป็นครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด รองลงมาคือ 15,001-30,000 บาท 30,001 บาทขึ้นไปตามลำดับ และอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท น้อยที่สุด

7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยมีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วง 1-2 ปี มากที่สุด โดยมีสัดส่วนร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ 2-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 และ 5-6 ปี 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

1.2 จากการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) 8 ประเด็น ตามกรอบแนวคิด คือ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร นโยบายบริหารองค์กร ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ภายในองค์กร และความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร โดยทั้ง 8 ประเด็นแบ่งเป็นประเด็นย่อย 56 ข้อ ปรากฏข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อโครงสร้างขององค์กร โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
โครงสร้างองค์กร	3.97	0.62	มาก
1. โครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับ นโยบาย เป้าหมายและ วัตถุประสงค์องค์กร	4.10	0.33	มาก
2. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน	4.84	0.42	มากที่สุด
3. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน	4.13	0.40	มาก
4. มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในระดับต่างๆ	3.86	0.44	มาก
5. การจัดวางกิจกรรม และงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม กับหน่วยงาน	3.81	0.42	มาก
6. การจัดกลุ่มงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และ การใช้ทรัพยากร สำหรับหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน	3.89	0.39	มาก
7. มีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ ปัจจุบัน	3.16	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กรของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในเรื่อง “การกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก คือ 4.84 ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ล้วนแต่อยู่ในระดับสูง มีเพียงปัจจัยเรื่อง “การปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน” มีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร
 ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
 นโยบายการบริหารองค์กร โดยมีข้อความที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
นโยบายการบริหารองค์กร	3.32	1.26	ปานกลาง
8.มีการเผยแพร่นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนถึงแผนงานขององค์กรต่อพนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วทั้งองค์กร	4.26	0.47	มากที่สุด
9.กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน	3.86	0.35	มาก
10.มีแผนแม่บทเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนาองค์กรในอนาคต	1.29	0.49	น้อยมาก
11.มีการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรอย่างชัดเจน และไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.44	0.52	มาก
12.มีระบบการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชามาใช้	4.79	0.42	มากที่สุด
13.มีการติดตามผลการประเมิน ข้อ 12. มาใช้ในการปรับปรุงงานหรือวางแผนในการปฏิบัติงาน	3.60	0.51	มาก
14.องค์กรมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร มองหาวิธีที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ	2.03	0.78	น้อย

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กรของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือ เท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นเรื่อง “ระบบการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชามาใช้” และ “การเผยแพร่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนถึงแผนงานขององค์กรต่อพนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วทั้งองค์กร” อยู่ในเกณฑ์สูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 และ 4.26 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเรื่อง “องค์กรมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร มองหาวิธีที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ และมีแผนแม่บทเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนาองค์กรในอนาคต” มีค่าเฉลี่ยที่ 2.03 อยู่ในเกณฑ์ต่ำ และ 1.29 ซึ่งต่ำมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ
ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	0.95	มาก
15.มีความทันสมัยเพียงพอในด้านเครื่องมือเครื่องใช้และ เทคโนโลยีที่จำเป็น	3.92	0.43	มาก
16.มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหาย การแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	2.77	0.54	ปานกลาง
17.มีความพร้อมและเพียงพอสำหรับข้อมูลที่ใช้ในระบบ	4.69	0.61	มากที่สุด
18.มีความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือ การใช้อุปกรณ์ และ เทคโนโลยี	2.72	0.55	ปานกลาง
19.เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สอดคล้อง เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	4.40	0.58	มากที่สุด
20.มีระดับชั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ	4.95	0.24	มากที่สุด
21.ความผิดพลาดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นน้อยครั้ง	3.89	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับความพร้อม
ของเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง คือ เท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ใน
เกณฑ์ที่สูงมากถึง 3 เรื่อง เรียงลำดับดังนี้คือ “ระดับชั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ”
“ความพร้อมและเพียงพอสำหรับข้อมูลที่ใช้ในระบบ” และ “เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้
สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน” อยู่ในเกณฑ์สูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.95 4.69 และ
4.40 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเรื่อง “การตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้
เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว”
และ “ความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือ การใช้อุปกรณ์ แล เทคโนโลยี” อยู่ในเกณฑ์
ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 2.77 และ 2.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร
ภายในองค์กร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.68	0.81	มาก
22.ระบบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีความเหมาะสม กับองค์กร	3.87	0.34	มาก
23.เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.21	0.41	มากที่สุด
24.การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ (มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ทราบโดยทั่วถึงกัน ทั้งองค์กร หรือทันเวลา)	3.24	0.43	ปานกลาง
25.มีลำดับในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ในลักษณะข้อมูลความลับ)	4.15	0.43	มาก
26.ในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์ อักษรและสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้	2.18	0.45	น้อย
27.ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อกันภายใน (เบอร์ภายใน) มีความ เพียงพอ และทันสมัยอยู่เสมอ สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน	3.87	0.42	มาก
28.ความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้น น้อยครั้ง	4.25	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อ
สื่อสารภายในองค์กรของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง
คือ เท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นเรื่อง “ความ
ผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นน้อยครั้ง” และ “เครื่องมืออุปกรณ์ในการ
ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอต่อการใช้งาน” อยู่ในเกณฑ์สูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25
และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยเรื่อง “การติดต่อสื่อสารที่สำคัญมีการบันทึกข้อมูลเป็นลาย
ลักษณ์ อักษรและสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้” อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ
ที่ค่าเฉลี่ย 2.18

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงานขององค์กร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความเห็น
ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	3.63	0.99	มาก
29.พนักงานได้รับความรู้ถึงเทคนิควิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	3.76	0.51	มาก
30.พนักงานได้รับการพัฒนาเมื่อมีการนำระบบใหม่มาใช้งาน ในองค์กร	3.83	0.48	มาก
31.พนักงานมีความรู้ ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือความชำนาญเฉพาะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.76	0.51	มาก
32.องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน	1.63	0.49	น้อยที่สุด
33.พนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มาใช้กับ องค์กรได้อย่างเหมาะสม	3.95	0.56	มาก
34.องค์กรมีการวัดความรู้ หรือทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่เสมอ	4.51	0.51	มากที่สุด
35.พนักงานจบการศึกษาตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	3.95	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องความรู้ ความสามารถและทักษะของพนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความคิดเห็นเรื่อง “องค์กรมีการวัดความรู้ หรือทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ” อยู่ในเกณฑ์สูงมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 ปัจจัยเรื่อง “องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน ” อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำมาก ที่ค่าเฉลี่ย 1.63

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร
 ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
 เรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความผูกพันต่อองค์กร	3.17	1.11	ปานกลาง
36.มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าภายในอาชีพ งานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงาน ต่อไปในอนาคต ให้กับพนักงานได้รับทราบ	2.84	0.51	ปานกลาง
37.การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้รับความ เสมอภาคและยุติธรรม โดยประเมินจากผลงานมากกว่า คุณพินิจผู้บังคับบัญชา	2.91	0.69	ปานกลาง
38.ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม/สนับสนุนให้พนักงาน ได้มี โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	3.13	0.58	ปานกลาง
39.ค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของท่าน	4.93	0.25	มากที่สุด
40.สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม	3.55	0.50	มาก
41.สถานที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และ สุขภาพของท่าน	3.45	0.50	มาก
42.ท่านมีความภูมิใจ และรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน องค์กรแห่งนี้	1.36	0.49	น้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง
 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
 ปานกลาง คือ เท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดในเรื่อง
 “ค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน” อยู่ในเกณฑ์สูงมาก
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 ส่วนปัจจัยเรื่อง “ท่านมีความภูมิใจ และรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติ
 อยู่ในองค์กรแห่งนี้” อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำมาก ที่ค่าเฉลี่ย 1.36

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร
 ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
 เรื่องความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.56	0.96	มาก
43.ทราบและเข้าใจถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผน งานในการทำงาน อย่างถูกต้องตรงกัน	4.20	0.46	มาก
44.มีการตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.43	0.50	มากที่สุด
45.มีความร่วมมือในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน	3.55	0.50	มาก
46.มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.55	0.50	มาก
47.มีกิจกรรมนันทนาการที่ทำร่วมกันภายในองค์กรเสมอ	1.70	0.46	น้อยที่สุด
48.มีความเข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร	3.95	0.54	มาก
49.มีการจัดประชุมร่วมของทุกหน่วยงานภายในองค์กรอย่าง สม่ำเสมอ	3.56	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง
 ความสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
 ระดับสูง คือ เท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า พนักงานให้ความคิดใน
 ระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความคิดเห็นเรื่อง“การตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน” อยู่ในเกณฑ์สูงมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 ส่วนปัจจัยเรื่อง “กิจกรรมนันทนาการที่ทำ
 ร่วมกันภายในองค์กรเสมอ” อยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำมาก ที่ค่าเฉลี่ย 1.70

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเรื่องความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร โดยมีรายการคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	2.73	0.66	ปานกลาง
50.พนักงานสามารถเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้	2.66	0.47	ปานกลาง
51.ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.85	0.54	ปานกลาง
52.ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการให้อิสระในการปฏิบัติงาน	2.63	0.48	ปานกลาง
53.มีช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้	1.69	0.46	น้อยที่สุด
54.ผู้บริหารทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.01	0.45	ปานกลาง
55.ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.02	0.46	ปานกลาง
56.ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกับพนักงานถึงการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ	3.22	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหารของพนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ เท่ากับ 2.73 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าพนักงานให้ความคิดในระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัย มีเพียงปัจจัยเดียวเท่านั้นที่มีค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ต่ำมาก คือ 1.69 ในเรื่อง “ช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้”

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้านในข้างต้นสามารถจัดลำดับปัจจัยที่ส่งผลจากมากที่สุดไปน้อยได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ระดับตัวแปร
		3.50	
1	โครงสร้างองค์กร	3.97	มาก
2	ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	มาก
3	การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.68	มาก
4	ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	3.63	มาก
5	ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.56	มาก
6	นโยบายการบริหารองค์กร	3.32	ปานกลาง
7	ความผูกพันต่อองค์กร	3.17	ปานกลาง
8	ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	2.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง คือ 3.50 โดยให้ความคิดเห็นในเรื่องของโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับที่ 1 คือ 3.97 ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ เพราะในเรื่องของโครงสร้างองค์กรนั้นเป็นกระบวนการที่ 2 ของกระบวนการจัดการ ซึ่งต้องทำต่อจากกระบวนการวางแผน หากองค์การถูกวางรากฐานไว้อย่างดี มีความเหมาะสมแล้ว ก็จะส่งผลที่ดีต่อกระบวนการถัดไป เช่น การจัดทรัพยากรบุคคล การชี้นำและการควบคุมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำไปสู่การบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ สำหรับเรื่องความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.73 หากผู้บริหารต้องการให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ตัวผู้บริหารเองต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์กับพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ ควรเพิ่มการสื่อสารแบบจากล่างขึ้นบนมากขึ้น (Bottom up) เพื่อจะได้รับฟังความคิด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้น เพื่อทำการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน จนเกิดความศรัทธาและความภักดีต่อผู้บริหาร ตลอดจนองค์กร ทำให้พนักงานพร้อมจะทำงานให้องค์กร อย่างเต็มกำลังความสามารถอย่างเต็มใจ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้วิธีการทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) t-test F-test และ Pearson's Analysis โดยทำการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)อยู่ในระดับต่ำ (ตามความรู้ของพนักงาน)
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในแต่ละสมมติฐาน ดังต่อไปนี้
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด
 (มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน "ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
 พนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเห็น
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.74	0.73	มาก
1. ท่าน ได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้	4.55	0.50	มากที่สุด
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	3.51	0.50	มาก
3. การปฏิบัติงาน การนำเสนองานของท่าน ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.03	0.48	มาก
4. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านผลิตผลงามีคุณภาพกว่าเดิม	4.34	0.47	มากที่สุด
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกประเมินในระดับที่ดี จากผู้บังคับบัญชา	3.15	0.57	ปานกลาง
6. ท่านมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.30	0.60	ปานกลาง
7. ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุง	3.41	0.57	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง คือเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากดัชนีชี้วัดทั้ง
 7 ข้อ พบว่าในเรื่องปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้อ
 อื่นๆ คือ 4.55 อยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก สำหรับในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก
 ผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.15 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อทำการเปรียบเทียบกับข้อ
 อื่นๆ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/เพศ	N	Mean	Std. Deviation	t-test	df	sig
หญิง	208	4.21	.672	-67.042	325	.000*
ชาย	120	4.34	.628			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/อายุ	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
ไม่เกิน 30 ปี	171	4.27	.622	2.431	2	.090
31- 40 ปี	138	4.23	.687			
41- 50 ปี	17	4.41	.795			
51 ปีขึ้นไป	2	4.50	.707			

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ สถานภาพสมรส	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
โสด	242	4.29	.639	1.558	2	.212
สมรส	64	4.14	.687			
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	22	4.27	.767			

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ วุฒิการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	4.40	.632	2.972	2	.053
ปริญญาตรี	264	4.25	.635			
ปริญญาโท	49	4.27	.785			

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ ตำแหน่งงาน	N	Mean	Std. Deviation	t-test	df	sig
ระดับปฏิบัติการ	280	4.26	.635	-74.957	325	.000*
ระดับบริหาร	48	4.25	.786			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ ระดับเงินเดือน	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
ไม่เกิน 10,000 บาท	11	4.55	.522	3.178	2	.043*
10,000-15,000 บาท	179	4.22	.629			
15,001-30,000 บาท	117	4.26	.689			
30,000 ขึ้นไป	21	4.48	.750			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ อายุงาน	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
1-2 ปี	131	4.26	.615	1.949	2	.144
3-4 ปี	105	4.26	.680			
5-6 ปี	52	4.32	.653			
7-10 ปี	28	4.18	.772			
10 ปีขึ้นไป	12	4.25	.754			

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุงานที่ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (ตามความรับรู้ของพนักงาน)

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

	r	Sig.
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.157	
1. โครงสร้างองค์กร	.195	.000*
2. นโยบายการบริหารองค์กร	.211	.000*
3. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	.170	.000*
4. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	.044	.037*
5. ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	.203	.000*
6. ความผูกพันต่อองค์กร	.111	.000*
7. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	.244	.000*
8. ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	.075	.000*

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของคำถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามที่ทำการแจกให้กับพนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และพนักงานซึ่งปฏิบัติงานประจำสาขา จำนวน 336 ชุด ได้รับการตอบกลับคืนมา 328 ชุด ส่วนของคำถามปลายเปิดพนักงาน ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานภายใน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ซึ่งนำมาประมวลสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ตารางแสดงข้อคำถามที่ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (คำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)	ความถี่
1. ขาดความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ เนื่องจากภาพพจน์ที่สังคมภายนอกมององค์กร เป็นการมองในแง่ลบจากกระแสข่าวต่างๆ ที่เกิดขึ้น	40
2. ขาดการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาปฏิบัติทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีคุณค่า รวมถึงช่องทางในการติดต่อกับผู้บริหารระดับสูงไม่สะดวก บางครั้งทำให้ผู้บริหารไม่ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานทำให้แก้ไขปัญหาค่าไม่ตรงจุด	65
3. ขาดความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากขาดกิจกรรมสัมพันธ์ที่ร่วมกันของคนในองค์กร รวมถึงลักษณะการปฏิบัติงานที่แข่งขันทำยอดในการปล่อยสินเชื่อ โดยพนักงานแต่ละคนก็ต่างมีเป้าหมายที่ถูกกำหนดเป็นรายบุคคล จึงส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานที่ดีร่วมกัน	18
4. การติดต่อสื่อสารของคนภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดขึ้นหลายครั้ง เช่น การกระจายข้อมูลข่าวสารไปแต่ละฝ่าย แต่ละแผนก ลงไปจนถึงสาขา เกิดความคลาดเคลื่อนหรือล่าช้าของข้อมูล เพราะ ไม่มีหน่วยงานกลางในการรับผิดชอบทำหน้าที่ในการกระจายข้อมูลข่าวสารโดยตรง	47

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)	ความถี่
5. เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาไม่มีการชี้แจง ข้อดี และข้อด้อย ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่า จะต้องพัฒนาในเรื่องใด และบางครั้งทำให้เกิดความรู้สึกว่าการประเมินไม่เป็นธรรม	13
6. จำนวนผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการยังมีไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้า ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ ในการบริการ ส่งผลให้พนักงานต้องทำงานภายใต้ความกดดันที่มากขึ้น	32

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงข้อคำถามที่ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (คำถามปลายเปิด)
 ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
 ในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)	ความถี่
1. ควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม นำเสนอสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์แก่สังคมทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร	27
2. ผู้บังคับบัญชาควรเพิ่มช่องทาง หรือเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในด้านความคิดในสำนักงานที่พนักงานรับผิดชอบ	82
3. จัดกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ให้ทุกคนได้ทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นเพื่อสร้างเสริมความเข้าใจอันดีของคนในองค์กร	50
4. นอกจากการวัดประสิทธิภาพเป็นรายบุคคลแล้วบริษัทฯ ควรมีการวัดเป้าหมายเป็นทีมด้วย และควรมีการหมุนเวียนสมาชิกทีมไปเรื่อยๆ เพื่อส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน	8
5. ควรพิจารณาเรื่องจำนวนพนักงานหรืออุปกรณ์ช่วยในการให้บริการ เพื่อให้รองรับการบริการลูกค้าได้อย่างเพียงพอสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ ลดภาวะความกดดันจากการปฏิบัติงาน	24
6. ควรจัดให้มีมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เช่นระเบียบวิธีปฏิบัติงาน หรือการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ ไปยังสาขา ให้มีความถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา และหากพนักงานมีข้อสงสัยสามารถตอบข้อสงสัยของผู้ปฏิบัติงานได้	27

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจที่มีการดำเนินงานในลักษณะงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการบริการอยู่มาก มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยอาศัยหลักทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยจำแนกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความพร้อมของเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ และประจำสาขา โดยวิธีการกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรความคาดเคลื่อนมาตรฐาน จำนวน 336 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่กรณีแบ่งตัวแปรเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีที่แบ่งตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้รูปแบบแสดงโดยตารางและการบรรยายประกอบ

1.3 ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1.3.1 ผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ 239 คน ได้รับการตอบกลับมา 231 คน และประจำสาขา 97 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี

1.3.2 ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 คน ได้รับการตอบกลับ 328 คน มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และสำหรับด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดที่ 2.73 อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 328 คน มีความคิดเห็นว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) มีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความเฉลี่ยระดับสูงมาก สำหรับข้อ 1) ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ 4) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านผลิตผลงานมีคุณภาพกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง สำหรับข้อ 3) การปฏิบัติงาน การนำเสนองานของท่าน ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 2) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ 7) ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุง ตามลำดับ สำหรับข้อ 6) ท่านมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และ 5) ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกประเมินในระดับที่ดี จากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยปานกลางสำหรับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ (ตามความรู้ของพนักงาน) จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อที่ 1 ที่ระบุว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องตำแหน่งงาน และปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพสมรส ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องวุฒิการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือน และปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในทางบวก และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ สามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร
2. นโยบายการบริหารองค์กร
3. ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน
4. โครงสร้าง
5. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ความผูกพันต่อองค์กร
7. ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร
8. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบประเด็นสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) มีระดับประสิทธิภาพสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับต่ำ (ตามความรับรู้ของพนักงาน)

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของนพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานบริษัทกลุ่มโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของสาธิต แก้วรากมูข (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวิทย์ คลีสุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง งานวิจัยของ สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษากรณีสำนักงานประมาณ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องตำแหน่งงาน และปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือน และสำหรับพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพสมรส ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องวุฒิการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือน และปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุงาน ที่แตกต่างกันแต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ศึกษา (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ งานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวรรณ โปร่งมาก (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของสุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 3 ที่ระบุว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับการวิจัยของ สมศิลป์ อุฬารพงศ์ธรรม สุมาลี วิวัฒน์วิชา และพรเพ็ญ วิวัฒน์วิชา (2540) พบว่าตัวแปรที่มีความสำคัญกับความพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร สำนักงานสอบบัญชี ได้แก่ นโยบายการบริหารงานและองค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนและชีวิตส่วนตัว ซึ่งหากพนักงานเหล่านั้นได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องดังกล่าวอย่างที่ตนคาดหวังและต้องการแล้ว พนักงานเหล่านั้นจะเกิดความพอใจในการทำงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอัตราการลาออกลดลงซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน งานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานวิจัยของวิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ทำงานและการฝึกอบรมด้านการส่งเสริม สหกรณ์ สำหรับการคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงานการทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (ตามความรับรู้ของพนักงาน) อยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งประเมินจากมาตรฐานค่าให้เลือกคำตอบ 5 ระดับ ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 7 ด้าน คือ 1) ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ 2) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ 3) การปฏิบัติงานการนำเสนองานของท่าน ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ 4) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านผลิตผลงานมีคุณภาพกว่าเดิม 5) ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกประเมินในระดับที่ดี จากผู้บังคับบัญชา 6) ท่านมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ 7) ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุง ซึ่งสามารถเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานได้ อีกในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้

1) จากข้อคำถาม ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกประเมินในระดับที่ดี จากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.15 นั้นหมายถึงแม้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตามความรับรู้ของพนักงาน) จะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ในการประเมินจากผู้บังคับบัญชา ระดับ ประสิทธิภาพที่พนักงานถูกประเมินยังมีค่าเฉลี่ยในเกณฑ์ปานกลาง แสดงว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นยังมีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องบางประการยังเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบอย่างละเอียดและหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาาร่วมกันให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่เพิ่มขึ้นด้วย

2) จากข้อคำถาม ท่านมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.30 แสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติของพนักงานยังมีส่วนบกพร่องในเรื่องนี้อยู่มาก คือ ในลักษณะการทำงานพนักงานจะทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น เมื่อทำงานเสร็จสิ้นก็ไม่ได้กลับไปตรวจสอบดูว่างานที่ตนเองส่งต่อนั้นมีความคืบหน้าเป็นอย่างไร หรือมีข้อผิดพลาดใดเกิดขึ้นบ้าง บางครั้งหากพนักงานละเลยในเรื่องนี้ อาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกระบวนการถัด และส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรทั้งหมดอาจลดต่ำลงได้ แนวทางเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณพนักงานหนึ่งคน ต้องไม่รับผิดชอบงานมากจนเกินไป เพื่อมีเวลาส่วนหนึ่งไว้ติดตามงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขงานหากเกิดความผิดพลาด หรือไว้เพื่อคิดพัฒนางานในส่วนที่ตนรับผิดชอบ

3.1.2 จากผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องตำแหน่งงาน และปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรพิจารณาปัจจัย ดังกล่าว และบริหารปัจจัย เพื่อให้เป็นปัจจัยกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1) ส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่งว่าเหมาะสมกับเพศใดมากกว่ากัน นอกจากวุฒิการศึกษาที่ต้องรับให้ตรงกับลักษณะงาน เช่น ลักษณะงานที่รับผิดชอบ รายละเอียดงาน เพื่อจัดคนให้เหมาะสมกับงานเพราะบางตำแหน่งงานผู้หญิงก็ทำได้ดีกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการเป็นส่วนมาก

2) ส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณา ถึงความรับผิดชอบในงานแต่ละตำแหน่งให้มีความเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ เช่น พนักงานที่เริ่มทำงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่งหากมีผลการประเมิน การปฏิบัติงานที่ดี ควรจะมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง หรือเพิ่มความรับผิดชอบ เพื่อพนักงานรู้สึก ภาคภูมิใจมีกำลังใจในการทำงาน และเป็นการพัฒนาตนเอง ไปพร้อมกับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น

3) ส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ เป็นพื้นฐาน โดยทั่วไปที่ผู้บริหารจะมองข้ามมิได้ เป็นปัจจัยเสริมแรงตัวหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีกำลัง ในการทำงานและยังคงอยู่กับองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถ พิจารณาปัจจัยนี้ โดยโยงไปถึงข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมใน ส่วนความผูกพันต่อองค์กร ในข้อคำถามที่ว่าค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ย ระดับความความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ 4.93 แสดงให้เห็นว่าระดับค่าจ้างค่าตอบแทนที่ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) จ่ายให้กับพนักงานมีความเหมาะสมคืออยู่แล้ว

3.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง หมายความว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น ผู้บริหารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานให้สูงขึ้นได้อีก ด้วยการเข้าไปบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสม ซึ่งจากผลการวิจัยปัจจัยที่สามารถ เพิ่มได้อีก มีดังนี้

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ในเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ซึ่งยังมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 3.16 ในระดับ ปานกลาง ซึ่งก็เกือบถึงระดับสูง ผู้บริหารควรมีการพิจารณาโครงสร้างเพื่อความเหมาะสมหรือ ปรับบางส่วนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์กร ในเรื่องของการมีแผนแม่บท เกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนาองค์กรในอนาคต ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาสำคัญเพราะ ยังมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 1.29 ในระดับต่ำมาก เนื่องจากระยะเวลาประมาณ 1-2 ปี ที่ ผ่านมา (พ.ศ.2547-2548) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เติบโตอย่างรวดเร็วจากธุรกิจในส่วน ของ สินเชื่อเงินสด จึงมีการขยายสาขาอย่างเร่งด่วนเป็นจำนวนมาก เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ลูกค้า จึงไม่ได้เตรียมแผนเกี่ยวกับการกำลังคนให้สอดคล้องกับการพัฒนา ผู้บริหารจึงควรพิจารณา ถึงความจำเป็นในเรื่องนี้และจัดวางแผนให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อมีกำลังคนที่ เหมาะสมและเพียงพอกับการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเรื่องของการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และในเรื่องของมีความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือการใช้งานอุปกรณ์ และ เทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ 2.77 และ 2.72 ตามลำดับ

3) ผู้บริหารควรมีนโยบายเพื่อปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานในเรื่องดังกล่าว ไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อย่างรวดเร็วเพราะงานขององค์กรเป็นงานด้านบริการ และเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีโดยตรง รวมถึงการเก็บข้อมูลต่างๆ ส่วนมากลักษณะการทำงานของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เป็นการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์เกือบทั้งหมดหากเกิดความผิดพลาด ไม่เพียงพอเกิดขึ้นอาจส่งผลเสียหายต่อองค์กรอย่างมาก

4) ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นคือ 2.18 ในระดับต่ำองค์กรควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร โดยการหาวิธีการขั้นตอน ในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีความแม่นยำในการรับส่งข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยอาจใช้เทคโนโลยีเข้าช่วย หรือมีผู้รับผิดชอบที่เป็นศูนย์ข้อมูลกลางโดยตรง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่ง

5) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ในเรื่องที่ต้ององค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 1.63 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผู้บริหารควรพิจารณาในเรื่องนี้ให้มากขึ้น โดยการส่งเสริมรวมถึงการให้ทุนสนับสนุนเพื่อพนักงานเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน เพราะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานในตำแหน่งที่เขารับผิดชอบอยู่ เป็นช่องทางที่ทำให้พนักงานได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ มาพัฒนาในการปฏิบัติงาน

6) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องท่านมีความภูมิใจ และรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน องค์กรแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 1.36 อยู่ในระดับต่ำที่สุด จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าว ผู้บริหารควรเร่งในการหาวิธีการในการสร้างภาพพจน์ที่ดี หรือทำประโยชน์แก่สังคมให้มากขึ้น เพื่อพนักงานรู้สึกภูมิใจ และรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ใน องค์กร ป้องกันปัญหาการลาออก อันเป็นตัวการในการสร้างปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง

7) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ในเรื่องมีกิจกรรมนันทนาการที่ทำร่วมกันภายในองค์กรเสมอ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 1.70 อยู่ในระดับต่ำที่สุด จากปัญหาดังกล่าว เป็นตัวการหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาเมื่อต้องทำงานร่วมกัน เนื่องจากพนักงานไม่เคยมีการทำกิจกรรมมาก่อน จึงไม่เกิดความสนิทสนมหรือเข้าอันดีระหว่างกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องเพิ่มมากขึ้น มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกัน เช่น มีการแข่งกีฬาภายในองค์กร มีการจัดให้มีการไปเที่ยวร่วมกันภายในองค์กร

8) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร ในเรื่องช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น คือ 1.69 อยู่ในระดับต่ำที่สุด ผู้บริหาร โดยเฉพาะผู้บริหารในระดับสูงควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน เช่น กล่องรับความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานได้รู้สึกใกล้ชิด สามารถบอกปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ หรือบางครั้งพนักงานอาจมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานเสนอต่อองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป และพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกไปยังสถาบันการเงินอื่นๆ ที่จัดเป็นกลุ่ม (Non Bank) เช่นกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจากหลายๆ องค์กร เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดมาใช้ในการจัดทำ (Benchmarking) สำหรับการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้การปฏิบัติงานของผู้ที่เป็นอันดับหนึ่งธุรกิจเดียวกัน สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2549) "ประชากรและสิ่งตัวอย่าง" ใน วิทยานิพนธ์ *THESIS* 6 14 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช วิทยาการจัดการ
- กันยา เพิ่มผล (2541) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*
กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏสวนดุสิต ฝ่ายเอกสารและตำรา
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 8
กรุงเทพมหานคร ธรรมศาสตร์
- ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุม
การจราจรทางอากาศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหาร
ศาสตร์
- ดาริณี ตัณฑวิเชฐ (2543) *การบริหารการเงินส่วนบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2541) *การเงินธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์วัฒนาพานิช
- ธัญญา พลอนันต์ (2546) *การมุ่งเน้นที่ทรัพยากรบุคคล* กรุงเทพมหานคร
อินโนกราฟฟิกส์
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2549) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพมหานคร วี อินเตอร์ ปริ้น
- ชานินทร์ สุทธิคุณุช (2543) "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่าย
การพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นพเก้า ไพรลีน (2546) "ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะ
กรณี โรงงานบริษัท โตชิบา ประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน : กรณีศึกษา
บริษัท โรห์ม แอนด์ฮาสด์ เคมิคอล ประเทศไทย จำกัด" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (2548) รายงานประจำปี 2548 กรุงเทพมหานคร ฝ่าย
 ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการลงทุน
- วิชัย โสสุวรรณจินดา (2547) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนัก
 พิมพ์โพธิ์เพชร
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 กรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่"
 วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สมชาย หิรัญกิติ (2542) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและ
 ไซเท็กซ์
- สมศิลป์ อุพารพงษ์ธรรม สุมาลี วิวัฒน์วิษา และ พรเพ็ญ วิวัฒน์เดชา (254๖) "ปัจจัยสภาพแวดล้อม
 กับความพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักสอบบัญชีขนาดใหญ่" วิทยานิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สมใจ ลักษณะ (2547) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร
 เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สิทธิศักดิ์ พดุกษ์ปิติกุล (2547) การบริหารกลยุทธ์ และผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ด้วยวิธี *Balanced
 Scorecard* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร ที.เอส.บี.โปรดักส์
- สุชาดา กาญจนนิมมาน (2541) "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษาสำนัก
 งบประมาณ" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพัตรา สุภาพ (2545) จับใจคน จับใจงาน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนา
 พานิช
- อรรธวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544) "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการสื่อสาร
 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Flippo, Edwin B. (1967). *Principle of personnel administration*. New York:
 McGraw-Hill.
- Herzberg, F., B. Mausner, and B. B. Synderman. (1959). *The motivation to work*. 2nd
 ed. New York: Hott Rinehart.
- Katz, Daniel and Robert L. Kahn. (1978). *The Social Phycology of Organizations*.
 2nd ed. New York: John Willey & Sons.

- Negro, Felix A. (1963). *Public personel administration*. NewYork: Hott Rinehart.
- Smith, Marilyn M. (1975). *An uneasy look at performance appraisal*.
The Journal of Nursing Administration.
- Yoder, Dale. (1997). *Hand book of personnel and labour relation*. New York: The
work Publications.
- Zorn, John M. (1997). "Nursing leadership for the 70s&80s." *The Journal of
Nursing Administration*.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

สำหรับพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

- ❖ แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2550

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสอบถาม พนักงานของ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 - ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อความตามความเป็นจริง และครบทุกข้อ เพราะคำตอบที่เป็นจริง และสมบูรณ์เท่านั้นที่จะช่วยให้การวิจัยเกิดประโยชน์สูงสุด
3. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ โดยใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น จะไม่กระทบกระเทือนต่อท่าน หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านแต่อย่างใด และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะนำเสนอในภาพรวมไม่เจาะจงไปที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะ
4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามโดยตรง และขอขอบพระคุณท่านในการให้ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

หญิง ชาย

2. อายุ

ไม่เกิน 30 ปี ระหว่าง 31-40 ปี
 ระหว่าง 41-50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส
 หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. ระดับตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติการ ระดับบริหาร

6. ระดับเงินเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท
 20,001-30,000 บาท 30,001 บาท ขึ้นไป

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1-2 ปี 3-4 ปี
 5-6 ปี 6-10 ปี
 10 ปีขึ้นไป

สำหรับ
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของแต่ละรายการคำถาม
ที่ตรงกับความเห็นของท่าน ดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัย	ระดับความ คิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
โครงสร้างองค์กร						
1. โครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับ นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์กร						
2. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน						
3. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน						
4. มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจในระดับต่างๆ						
5. การจัดวางกิจกรรม และงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับหน่วยงาน						
6. การจัดกลุ่มงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และการใช้ทรัพยากร สำหรับ หน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน						
7. มีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมกับสภาวะการดำเนินงานปัจจุบัน						
นโยบายการบริหารองค์กร						
8. มีการเผยแพร่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนถึงแผนงานขององค์กรต่อพนักงานทราบ อย่างสม่ำเสมอและทั่วทั้งองค์กร						
9. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน						
10. มีแผนแม่บทเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนาองค์กรในอนาคต						
11. มีการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรอย่างชัดเจน และ ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
12. มีระบบการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชามาใช้						
13. มีการติดตามผลการประเมิน ข้อ 12. มาใช้ในการปรับปรุงงาน หรือวางแผนในการปฏิบัติงาน						
14. องค์กรมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร มองหาวิธีที่ จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ						

ปัจจัย	ระดับความ คิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ						
15. มีความทันสมัยเพียงพอในด้าน เครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่จำเป็น						
16. มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิด การขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว						
17. มีความพร้อมและเพียงพอสำหรับข้อมูลที่ใช้ในระบบ						
18. มีความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือ การใช้อุปกรณ์ และเทคโนโลยี						
19. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
20. มีระดับขั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ						
21. ความผิดพลาดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นน้อยครั้ง						
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร						
22. ระบบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมกับองค์กร						
23. เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอต่อ การใช้งาน						
24. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ (มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ทราบโดยทั่วถึงกันทั้งองค์กร หรือทันเวลา)						
25. มีลำดับในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ในลักษณะข้อมูลความลับ)						
26. ในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถสืบค้นได้ อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้						
27. ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อกันภายใน (เบอร์ภายใน) มีความเพียงพอ และทันสมัยอยู่เสมอ สะดวก ต่อการค้นหาและใช้งาน						
28. ความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นน้อยครั้ง						
ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน						
29. พนักงานได้รับความรู้ถึงเทคนิควิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
30. พนักงานได้รับการพัฒนาเมื่อมีการนำระบบใหม่มาใช้ในงานในองค์กร						
31. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือความชำนาญเฉพาะ ที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน						
32. องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการ ทำงาน						
33. พนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มาใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม						
34. องค์กรมีการวัดความรู้ หรือทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอ						
35. พนักงานจบการศึกษาตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่						

ปัจจัย	ระดับความ คิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
	ความผูกพันต่อองค์กร					
36. มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าภายในอาชีพ งานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงาน ต่อไปในอนาคต ให้กับพนักงานได้รับทราบ						
37. การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้รับความเสมอภาคและยุติธรรม โดยประเมินจากผลงานมากกว่าดุลยพินิจผู้บังคับบัญชา						
38. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม/สนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม						
39. ค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
40. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม						
41. สถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และสุขภาพของท่าน						
42. ท่านมีความภูมิใจ และรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในองค์กรแห่งนี้						
ความสัมพันธ์ภายในองค์กร						
43. ทราบและเข้าใจถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานในการทำงาน อย่างถูกต้องตรงกัน						
44. มีการตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน						
45. มีความร่วมมือในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน						
46. มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี						
47. มีกิจกรรมนันทนาการที่ทำร่วมกันภายในองค์กรเสมอ						
48. มีความเข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร						
49. มีการจัดประชุมร่วมของทุกหน่วยงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ						
ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร						
50. พนักงานสามารถเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้						
51. ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
52. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการให้อิสระในการปฏิบัติงาน						
53. มีช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้						
54. ผู้บริหารทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน						
55. ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน						
56. ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกับพนักงานถึงการปฏิบัติงาน เพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
1. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้						
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้						
3. การปฏิบัติงาน การนำเสนองานของท่าน ทันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้						
4. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านผลิตผลงานมีคุณภาพกว่าเดิม						
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านถูกประเมินในระดับที่ดี จากผู้บังคับบัญชา						
6. ท่านมีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ						
7. ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุง						

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สภาพปัญหา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

1. ปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงานของท่าน

.....
.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

.....
.....
.....
.....

2. ปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงานของท่าน

.....
.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0522.17/ว7

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๙ มีนาคม 2550

เรื่อง ขออนุญาตเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณณรงค์ ทิฆมเสนีย์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิยะวรรณ มาริวชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)" ตาม โครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบ
มาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ตั้งแต่หนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความ
ครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาฯ จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ
ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จรัสรัตน์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

คุณณรงค์ จำแนกส่งเอกสาร เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งต่อ

ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

9 มีนาคม 50

ศาสตราจารย์ ดร.จรัสรัตน์ ประเสริฐศรี



ที่ ศร 0522.17/ ว.๑

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางคู อำเภอบางกร่าง
จังหวัดนนทบุรี 11120

๙ มิถุนายน 2550

เรื่อง ขอยื่นเรื่องเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณธราทิพย์ เรียวธรรมรัฐ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิยะวรรณ มารวิชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย อี-ซี (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบ
มาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมี
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ฯ จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความเห็นเพื่อการ
ปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ รุ่งสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

ขอรับรองว่าแบบสอบถาม ความจริงใจได้
และมีประสิทธิภาพร่วมกับเครื่องมือวิจัย

(นส. ธรรทิพย์ เรียวธรรมรัฐ)
12/3/07



ที่ ศธ 0522.17/ว๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๘ มีนาคม 2550

เรื่อง ขอเขียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเรื่องมือวิจัย

เรียน คุณอนุภาวัน สุคิมภิรานนท์

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวปิยะวรรณ มารวิชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีจี นาย จำกัด (มหาชน)” ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบ
มาด้วยนี้

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเรื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และ
ได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เรื่องมือที่จัดทำนั้นมี
ความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชา ฯ จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการ
ปรับปรุงเรื่องมือการวิจัยของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นนักศึกษามารเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งรงค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048182,8184

โทรสาร. 02-5033612

คุณอนุภาวัน สุคิมภิรานนท์
12 มีนาคม 2550

ภาคผนวก ก
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อที่	Alpha if Item Deleted
1	0.860
2	0.862
3	0.865
4	0.867
5	0.863
6	0.861
7	0.864
8	0.860
9	0.861
10	0.861
11	0.864
12	0.862
13	0.859
14	0.858
15	0.860
16	0.859
17	0.859
18	0.858
19	0.858
20	0.861
21	0.859
22	0.862
23	0.857
24	0.860
25	0.864
26	0.863
27	0.862
28	0.857
29	0.855

ข้อที่	Alpha if Item Deleted
30	0.854
31	0.856
32	0.897
33	0.858
34	0.863
35	0.855
36	0.858
37	0.859
38	0.864
39	0.855
40	0.858
41	0.863
42	0.858
43	0.856
44	0.863
45	0.856
46	0.864
47	0.860
48	0.855
49	0.864
50	0.858
51	0.862
52	0.859
53	0.859
54	0.862
55	0.861
56	0.862

Reliability Coefficients Alpha = 0.863

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อที่	Alpha if Item Deleted
1	0.905
2	0.951
3	0.937
4	0.997
5	0.964
6	0.903
7	0.988

Reliability Coefficients Alpha = 0.977

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวปิยะวรรณ มารวิชัย
วัน เดือน ปีเกิด	24 สิงหาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ-การจัดการสำนักงาน สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (ศรม.) ปีการศึกษา 2545
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก
ตำแหน่ง	อาจารย์