

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :
กรณีศึกษาบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด**

นางสาวไพเราะ วรรณะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

The Efficiency Performance : A Case Study of
Super Broadband Network Company Limited

Miss Pairor Wonna

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration


School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

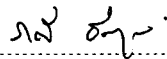
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :
กรณีศึกษา บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวไพเราะ วรรณะ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์จัตจิรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 19 เดือน ๕.๕ พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :

กรณีศึกษาบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวไพเราะ วรรณะ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้มาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่างานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง (2) ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าลักษณะการบริหารงานดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และระดับตำแหน่ง ต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน (3) ผู้บริหารควรพิจารณาและบริหารลักษณะการบริหารงานเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำอย่างดี จากรองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่า ในการให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ งานศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ทุกท่าน สำหรับการสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วยดีเสมอมา พร้อมทั้งให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามซึ่งคำตอบของท่านเป็นประโยชน์สำหรับผู้ทำวิจัยในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อนๆ ที่ช่วยเป็นกำลังใจให้เสมอมา คุณค่าอันพึงมี จากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ขอมอบแต่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ให้การอบรมสั่งสอนแก่ผู้วิจัย รวมถึงทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้กรุณาในการให้ความอนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

ไพเราะ วรรณะ

พฤศจิกายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	7
ลักษณะการบริหารงานของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด	13
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน	43
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของคำถามปลายเปิด	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปการวิจัย	60
อภิปรายผล	64
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	72
ก แบบสอบถาม	73
ประวัติผู้ศึกษา	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง	36
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่งตามสัดส่วน	38
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคล	44
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	46
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	47
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	47
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านความมั่นคงของงาน	48
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	48
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านนโยบายและการบริหาร	49
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านการพัฒนาฝึกอบรม	50
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยี	50
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	51
ตารางที่ 4.11 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย	52
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนการให้บริการ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการ	54
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	55
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด	56
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	57
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	57
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	58
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	58
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	59
ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างลักษณะการบริหารงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด	59
ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงคำถามปลายเปิดในส่วนของ การแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	60
ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงคำถามปลายเปิดในส่วนของ การแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	61

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	3

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด เป็นบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อันได้แก่ ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ต ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ ระหว่างประเทศ และบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สอง และใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สาม เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งครอบคลุมบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งด้านการสื่อสารทางเสียง ภาพ และข้อมูล บริการเสริม สำหรับการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการบรอดแบนด์ ไอพีทีวี บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค มุ่งเน้นการให้บริการครอบคลุมกลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม รวมถึงกลุ่มลูกค้าทั่วไป ด้วยบริการสื่อสาร โทรคมนาคมอย่างครบวงจร ทั้งโครงข่ายโทรคมนาคมทางสาย และโครงข่ายโทรคมนาคมไร้สาย อันได้แก่ บริการเช่าโครงข่ายสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์ทางสาย และไร้สาย รวมถึงบริการโทรศัพท์ประจำ ที่พร้อมบริการเสริม ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม

วิสัยทัศน์ของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด คือเป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคม และเข้ามามีส่วนเติมเต็ม ทาง การเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเข้าด้วยกัน อย่างครอบคลุมทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

ภารกิจของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด คือ มุ่งมั่นสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ และวิธีการที่แตกต่างเพื่อประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจ ไปสู่ความเป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคม มุ่งมั่นในการเพิ่มคุณค่าองค์กร และบุคลากร เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้มูลค่าที่สูงขึ้น มุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรม เพื่อตอบแทนสังคมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดไป

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ยังมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจอย่างยุติธรรม มุ่งหวังที่จะสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ สังคมไทย ผู้ถือหุ้น และพนักงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนมุ่งมั่น สรรหาบริการใหม่ๆ ที่มีความ

พิเศษ และแตกต่าง ให้สอดคล้องกับ การใช้ประโยชน์สูงสุด ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นที่จะสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันพัฒนาบริการให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากสภาวะการแข่งขันทางด้านธุรกิจในปัจจุบัน เป็นสาเหตุให้องค์กรเร่งพัฒนาตนเองเพื่อให้องค์กร มีประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสำเร็จไม่ได้ ถ้าหากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กร ดังนั้น การทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กร นั้น เพราะคน มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร ถ้าปราศจากบุคคลที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีบุคคลที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มากเท่านั้น

โครงสร้างของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัดจำกัด (มหาชน) การบริหารกิจการยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับคน หรือบุคลากรในองค์กร เพราะคนเป็นผู้จัดการทุกอย่างในองค์กรให้สามารถดำรงอยู่ได้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญ กำลังใจ เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้น พุ่งเทในการปฏิบัติงานและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายอันจะนำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดขององค์กรได้นั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานมีความสนใจศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด เพื่อเป็นข้อมูล สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด

3. สมมุติฐานการวิจัย

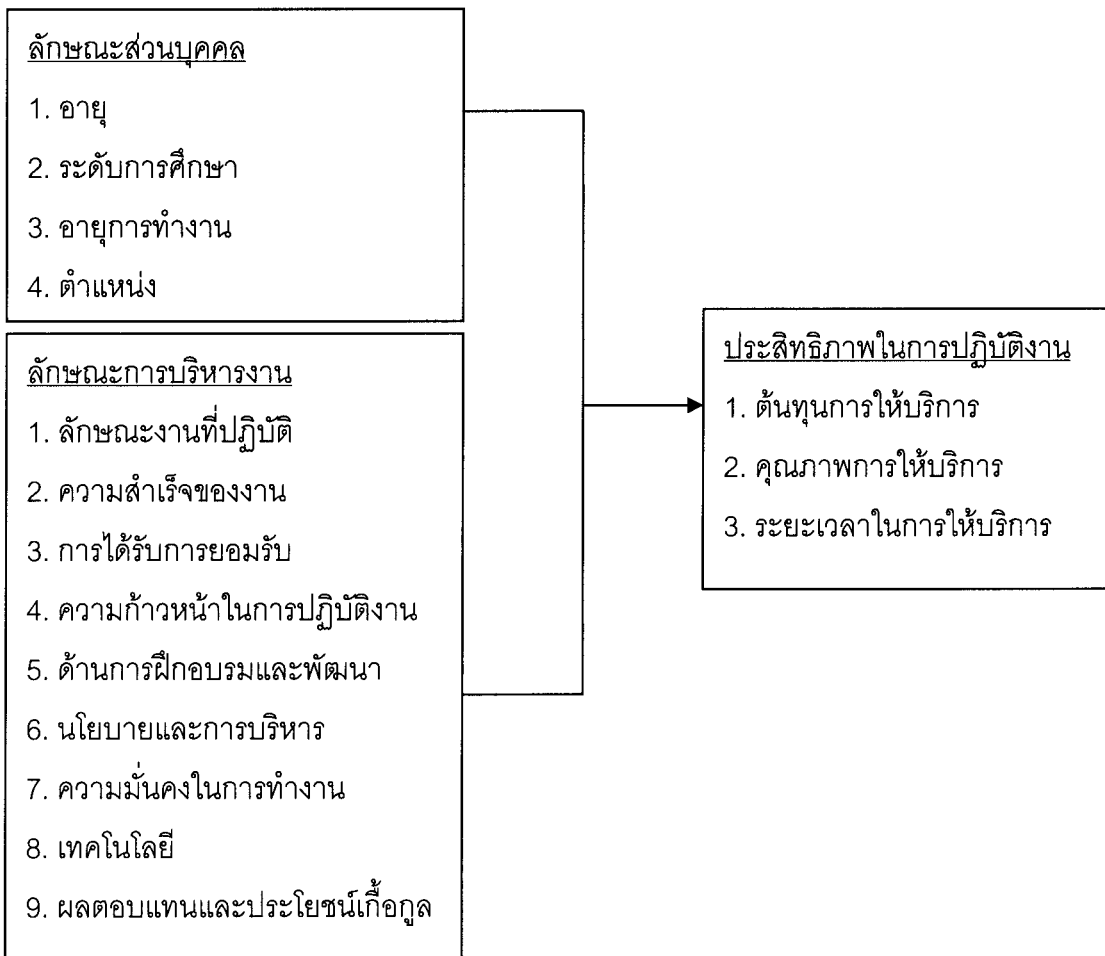
1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด อยู่ในระดับต่ำ
2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด
3. ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

5. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาค้างนี้ จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 5 ขอบเขต ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน
- 2) ลักษณะการบริหารงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการทำงาน เทคโนโลยี ผลตอบแทนและประโยชน์

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1) ต้นทุนการให้บริการ
- 2) คุณภาพการให้บริการ
- 3) ระยะเวลาในการให้บริการ

5.4 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือพนักงานของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ (PG 2-6) พนักงานอาวุโส (PG 7) ผู้ชำนาญการ (PG 8-9) หัวหน้างาน (PG 10) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ ไม่รวมผู้บริหารระดับล่าง ระดับกลาง และระดับสูง

5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ในช่วงเดือนสิงหาคม 2552 – ตุลาคม 2552

6. ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน โดยสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

6.2 **ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน

6.3 **ลักษณะการบริหารงาน** หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารงาน ซึ่งจะศึกษา 9 ด้าน ได้แก่

6.3.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง ลักษณะของงานที่บริษัทได้มอบหมายให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ ตามความรู้ ความสามารถ

6.3.2 **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้อยู่ที่ทำได้ตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด และส่งผลให้เกิดความภูมิใจแก่ตนเอง

6.3.3 **การได้รับการยอมรับ** หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6.3.4 **ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การทำงานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่ออบรม และดูงาน

6.3.5 **การฝึกอบรม และพัฒนา** หมายถึง การพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมจะได้ผลดีและก่อให้เกิดทักษะและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีได้ขึ้นอยู่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

6.3.6 นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักและวิธีการที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เช่น กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ภาวะเบียบต่างๆ ระบบการควบคุมภายใน การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น

6.3.7 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน ความมีเสถียรภาพในการจ้างงาน การมีงานทำอย่างต่อเนื่อง และได้รับความปกป้องและคุ้มครองในเรื่องของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จากบริษัท

6.3.8 เทคโนโลยี หมายถึง การได้นำสารสนเทศและเทคโนโลยีข่าวสารมาใช้กับกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ระบบ LAN, WLAN, Internet, email เป็นต้น

6.3.9 ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง รายได้ (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน) และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก รถรับส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน งานเลี้ยงของบริษัทในเทศกาลต่าง ๆ การเรียนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เสนอแนะแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมในโอกาสต่อไป

7.2 เพื่อนำไปพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า สำหรับผู้สนใจเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมค้นคว้า และนำเสนอแนวคิด และวรรณกรรม รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยแบ่งเป็นเรื่อง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะการบริหารงานของบริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด
 - 2.1 ลักษณะงาน
 - 2.2 ความสำเร็จของงาน
 - 2.3 การได้รับการยอมรับ
 - 2.4 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 การฝึกอบรมและพัฒนา
 - 2.6 นโยบายและการบริหาร
 - 2.7 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 2.8 เทคโนโลยี
 - 2.9 ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ไว้ดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 18) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

สมาน รั้งสิโยกฤษฎ์ (2540: 78) กล่าวถึงประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ไปใช้เพื่อให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการหรือตามที่ลูกค้าคาดหวัง จุดมุ่งหมายก็เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพให้เป็นเสมือนวิถีชีวิต และให้สมาชิกเข้าไปในจิตใจของบุคคลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังเป็นปรัชญาของการจัดการอย่างหนึ่งที่สนับสนุนการจัดการแบบมีส่วนร่วม และสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า คุณค่าของการจัดการตามแนวนี้ได้แก่ การใช้ต้นทุนต่ำ การใช้เวลาที่สั้น การบรรลุเป้าหมาย การคิดริเริ่มใหม่ ๆ และการตอบสนองของลูกค้า ซึ่งจะกลายเป็นบูรณาการไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพต่อไป

ธานินทร์ สุทธิบุญชกร (2543: 34) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าคือทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ

วิชัย ไถสุวรรวจินดา (2547: 199) ได้สรุปไว้ในหนังสือ “การบริหารทรัพยากรมนุษย์” ว่า ประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากร ขณะที่ประสิทธิผลให้ความสำคัญกับผลงานที่ต้องการแต่อัตราผลิตภาพต้องใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และทรัพยากรที่ใช้ในรูปแบบเชิงเศรษฐศาสตร์คือ มีค่าเป็นเงิน

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2544: 22) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการผลิตหรือ ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้า หรือบริการที่ผลิตได้ กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้น หรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวด คือ 1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี 2. ปัจจัยด้านระบบบริการ 3. ปัจจัยด้านแรงงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ (2544: 130) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพคือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบการลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 11) กล่าวว่าประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อรรถวุฒิ ตันธนาวิทย์ (2544: 10) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึงปัจจัยการนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นิตย สัมมาพันธ์ (2546: 207) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker มีกล่าวไว้สั้น ๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คือการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน กับประสิทธิภาพด้านเวลา

จิรัชค วีระชัย และคณะ (2546: 532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

สมใจ ลักษณะ (2546: 7) บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน

จากแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้า และการบริการให้ได้มากที่สุดโดยใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือ ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ ได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น ประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษาจึงหมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากลักษณะการบริหารงาน ต้นทุนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ ตลอดจนลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Becker และ Neuhauser (1979: 94) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือแบบจำลองในรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ คือ 1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก ซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นมากด้วย 3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ 4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

สมยศ นาวิการ (2543: 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ 1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวข้องกับกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและ จุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก 2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน 3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย 4. แบบ (Styles) แบบของการบริหาร ของผู้บริหาร เพื่อบรรลุ 5. บุคลากร (Staffs) ผู้ร่วมองค์กร 6. ความสามารถ (Skill) 7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ปรียาพร วงอนุโรจน์ (2535: 145) กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ 1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน 2. ปัจจัยด้านงาน ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน 3. ปัจจัยด้านการจัดการ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตาม

ตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับ
ผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

DuBrin and Ireland (1993: 200) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดี
(Factors Contributing to Performance) สามารถแยกพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม

1.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความ
บกพร่องของบุคคลซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1) ความสามารถทางสมองจำกัด

ถ้าบุคคลมีความสามารถทางสมองต่ำก็จะทำให้การพัฒนาให้
ความสามารถปฏิบัติงานที่ใช้ความคิดยาก ดังนั้นนอกจากการฝึกอบรม ทักษะการปฏิบัติงาน
ตามปกติแล้ว แต่ละองค์การยังต้องส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ ภาษา และการ
อ่าน เพื่อให้พนักงานพัฒนาสมองอย่างต่อเนื่อง

2) ขาดความรู้ในงาน

ซึ่งเกิดจากการขาดความรู้พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การ
ฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และการขาดประสบการณ์

3) การจูงใจ หรือจรรยาบรรณในงานต่ำ

ทำให้พนักงานขาดความสนใจ และไม่ใช้ความพยายามในการ
ปฏิบัติงาน ผลคือ คุณภาพและมาตรฐานของผลงานไม่เป็นไปตามกำหนด

4) ความเครียดในงาน

อาจเกิดจากสาเหตุต่างๆ เช่น ประเภทของงาน ปริมาณงาน ความมั่นคง
ในงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความเครียดที่สูงและต่อเนื่อง จะมีอันตรายเป็นต่อสุขภาพ
ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

5) การหมดไฟในงาน

เกิดจากความเหนื่อยล้า ทั้งทางกายภาพ และจิตใจ เนื่องจาก การ
ทำงานเป็นระยะเวลานาน

6) ความล้าสมัย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี และระบบเศรษฐกิจ
ทำให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในอดีตของพนักงานขาดความเหมาะสม

7) ข้อจำกัดทางกายภาพ

เช่น การมองเห็น การได้ยิน การพิการทางร่างกาย และโรคติดต่อบางประเภทส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล

8) การติดสุรา หรือยาเสพติด

เนื่องจากการติดสุรา และการใช้ยาเสพติด ส่งผลให้บุคคลขาดความตั้งใจในงาน ตัดสินใจผิด เกิดอุบัติเหตุ และขาดงาน

9) การติดบุหรี่

ก่อให้เกิดต้นทุนเรื่องเจ้าหน้าที่จัดสถานที่ การสูญเสียเวลางาน ตลอดจนสร้างความรำคาญและรบกวนบุคคลอื่น

10) การมีปัญหาทางอารมณ์ และบุคลิกภาพปรวนแปร

เกิดจากความเครียด และความขัดแย้งภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น จิตหลอน ความกลัดกลุ้ม ความกังวล ความซึมเศร้า และความก้าวร้าว เป็นต้น

11) บุคคลที่เข้าใจยาก

เป็นลักษณะของบุคคลบางคน ที่ไม่ได้มีปัญหาทางจิตใจในระดับที่รุนแรง เพียงแต่มีบุคลิกภาพ ที่แตกต่าง เพื่อเรียกร้องความสนใจ ซึ่งอาจจะสร้างความรำคาญหรือปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน

12) ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว

มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การทำงาน กิจกรรมทางด้านสังคม และการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งแยกกันไม่ได้เด็ดขาด ดังนั้น เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตเกิดปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน

13) ความเฉื่อยชา

อาจเกิดจากความไม่พอใจในงาน ความเครียด ติดการพนัน หรือยาเสพติด

14) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เช่น ผู้จัดการกับลูกน้อง อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานอื่น การใช้เวลาในที่ทำงาน คุณธรรมในการประเมินผลงาน และการเลื่อนตำแหน่ง หรือความสัมพันธ์ที่แตกกร้าว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการประสานงานกันในอนาคต

1.2.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน การบริหาร และภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1) ปัญหาด้านกายศาสตร์

การจัดระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุที่สำคัญของอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วยทางกายภาพ และจิตใจ เช่น สายตาสั้น การปวดหลัง หรือความเมื่อยล้า เป็นต้น

2) การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้บุคคลเกิดความสับสน และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจขึ้นจากการสื่อความหมายและแปรความหมายที่ผิดพลาด

3) อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ถ้ากลุ่มบุคคลมีทัศนคติตรงข้ามกับเป้าหมายขององค์กรจะเกิดข้อพิพาทหรือไม่ไว้วางใจกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กร

4) วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอมากเกินไป

ทำให้พนักงานไม่เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กร

5) สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์กรที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน

เกิดจากความไม่พร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบงาน งบประมาณ ตลอดจนความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

6) ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม

ทำให้พนักงานไม่เกิดความเชื่อถือ ต่อผู้นำ

7) อาคารสำนักงานที่ป่วย

จะสร้างมลภาวะและปัญหาในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพอาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพหลายด้าน และในหลายๆ ระดับในการทำงานซึ่งมีอยู่หลายประการ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกรู้สีกู้ทัน ความยุติธรรมในการทำงาน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง ความน่าเชื่อถือ สมรรถภาพในการทำงาน การกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษาจึงหมายถึงองค์ประกอบที่มีส่วนทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะการบริหารงานของบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พุทธศักราช 2548 ทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท (ชำระเต็ม) โดยมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ซึ่งเป็นนิติบุคคลสัญชาติไทย คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 100 เปอร์เซ็นต์ โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ด้านโทรคมนาคมอย่างครบวงจร เพื่อให้เหมาะสมกับกับสภาพตลาดในปัจจุบัน ที่มีการหลอมรวมสื่อเข้าด้วยกัน ด้วยความมุ่งมั่นจะเป็นผู้นำทางด้าน Convergence และเข้ามามีส่วนเติมเต็ม ทาง การเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเข้าด้วยกันโดยทั่วถึง

2.1 ลักษณะงาน

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ได้รับใบอนุญาต เพื่อให้บริการ โทรคมนาคม จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อันได้แก่ ใบอนุญาตการให้บริการ อินเทอร์เน็ต ใบอนุญาตการให้บริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ ระหว่างประเทศ และบริการชุมสาย อินเทอร์เน็ต ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม แบบที่สอง และใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคม แบบที่สาม เพื่อดำเนินการประกอบกิจการโทรคมนาคม ซึ่งครอบคลุมบริการใน รูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ทั้งด้านการสื่อสารทางเสียง ภาพ และข้อมูล บริการเสริม สำหรับการ สื่อสารในรูปแบบต่างๆ เช่น บริการบรอดแบนด์ ไอพีทีวี

2.1.1 สินค้าและบริการ

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค มุ่งเน้นจะการให้บริการครอบคลุมกลุ่ม ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม รวมถึงกลุ่มลูกค้าทั่วไป ด้วย บริการสื่อสาร โทรคมนาคมอย่างครบวงจร ทั้งโครงข่ายโทรคมนาคมทางสาย และโครงข่าย โทรคมนาคมไร้สาย อันได้แก่ บริการเช่าโครงข่ายสื่อสารข้อมูล บริการบรอดแบนด์ทางสาย และไร้ สาย รวมถึงบริการโทรศัพท์ประจำที่พร้อมบริการเสริม ที่สามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้อย่างเหมาะสม บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกัน พัฒนาบริการให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.2 ลักษณะการให้บริการ

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด บริการสื่อสารข้อมูล (Data Communication Service) : การให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสื่อและเทคโนโลยีประเภทต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะใช้ ซึ่งในเบื้องต้นทางบริษัทฯ มีแผนที่จะให้บริการสื่อสารข้อมูล ผ่าน IP Network อาทิเช่น

- Biz MPLS
- Advanced Metro LAN
- Corporate Internet Access
- โทรNetถูก = บริการโทรต่างประเทศ (VoIP)การให้บริการโทรออกยังประเทศต่างๆทั่วโลก ราคาประหยัด

โลก ราคาประหยัด

- DataLink : Super Frame
- Wimax
- International Private Leased Circuit (IPLC)
- International Internet Exchange (IIG)
- International MPLS

2.2 ความสำเร็จของงาน

บริษัท ซุปเปอร์บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด มีปณิธานในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าโดยตระหนักว่า การสื่อสารเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เราจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลและชุมชนสะดวกขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีอันทันสมัย และจะพัฒนาสังคมโทรคมนาคมไร้สายสามารถสื่อสารกันได้ทั่วถึง เราจะมอบบริการคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้ “บริการที่มีคุณภาพ” จะถูกปลูกฝังอยู่ในวิถีการทำงานของพวกเขา เราจะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีเอกลักษณ์แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น ๆ โดยมีเป้าหมายความเป็นผู้นำตลาดที่รายได้และผลกำไรเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี

2.2.1 กลยุทธ์เพื่อรักษาความเป็นหนึ่งในธุรกิจ

- 1) เป็นที่หนึ่งของการมอบบริการที่ดีที่สุดและตรงใจแก่ลูกค้าคนสำคัญ

ด้วยเป้าหมายของการเป็นผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างครบวงจรท่ามกลางสถานการณ์แวดล้อมที่แปรเปลี่ยน พัฒนาการของเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า พฤติกรรมของลูกค้าที่ไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) บริษัทฯ จึงต้องพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ด้วยกลยุทธ์การสร้างสรรคบริการที่หลากหลาย เพื่อคัดสรรนำมาเสนอแก่ลูกค้าคนสำคัญอย่างตรงใจ และเหมาะสมทั้งในด้านคุณภาพ ราคา และเวลา ด้วยความเรียบง่าย รวดเร็ว และคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ ทำให้สามารถครองใจลูกค้า และก้าวไปสู่การเป็นผู้ให้บริการที่สมบูรณ์แบบอย่างแท้จริง

2) โดดเด่นด้วยคุณภาพ

“เพราะคุณภาพคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการ” เป็นหัวใจหลักที่บริษัทยึดมั่นเสมอว่าลูกค้าต้องได้รับสินค้าและบริการที่ดี เปี่ยมด้วยคุณภาพจากเราเสมอ บริษัทจึงสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนาความเป็นเลิศในด้านเครือข่าย เทคโนโลยี บริการ และบุคลากร อย่างไม่หยุดนิ่ง โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรควบคู่ไปด้วย เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรที่มีความมุ่งมั่นต่องานบริการ การสร้างค่านิยมในการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น และพร้อมบริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลูกค้าคนสำคัญ

2.3 การได้รับการยอมรับ

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ได้ให้ความสำคัญเรื่องการให้พนักงานรู้สึกรัก และผูกพันกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และองค์กร และมีความสุขในงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงจัดให้มีการมอบรางวัล แก่พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

2.3.1 Eureka awards คือรางวัลที่หน่วยงาน Human Resource Management จัดตั้งขึ้นเพื่อมอบให้พนักงานที่นำเสนอโครงการที่พนักงานคิดขึ้นมาเองจากความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง โดยต้องเป็นโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง หน่วยงาน Human Resource Management จะตั้งคณะกรรมการเพื่อคัดเลือกผลงานของพนักงานที่โดดเด่นที่สุด เดือนละ 1 ครั้ง และทำการมอบรางวัลพร้อมประกาศผลงานไว้ใน Intranet เพื่อให้เพื่อน ๆ พนักงานได้อ่านและชื่นชมผลงานของเพื่อนพนักงานที่ได้รับรางวัล

2.3.2 Triple I Role Model คือรางวัลที่หน่วยงาน Network Quality Management ซึ่งทำหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้สายงานต่าง ๆ ในองค์กรควบคุมคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยดีตลอดไป จัดตั้งขึ้นเพื่อมอบให้เป็นขวัญกำลังใจ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้น และเสริมสร้างวัฒนธรรมในการนำเสนอแนวคิด นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพเครือข่าย และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยแต่ละหน่วยงานทำการคัดเลือกพนักงานในหน่วยงานเพียงหน่วยงานละ 1 ท่าน ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติ 3 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) Initiatives : มีความคิดสร้างสรรค์ 2) Improvement : มุ่งมั่นพัฒนางานอยู่เสมอ 3) Infinite Change : พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ดีกว่า ซึ่งพนักงานที่ได้รับคัดเลือกจะได้รับของรางวัลพร้อมตำแหน่งเป็น Triple I Role Model ของบริษัท เป็นระยะเวลา 1 ปี

2.4 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

บริษัทซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด มุ่งให้ความสำคัญเรื่องความก้าวหน้า และการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานอยู่เสมอ โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

2.4.1 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) การประเมินผลการทดลองงาน

- บริษัทกำหนดให้มีระยะเวลาการทดลองงานไม่เกิน 119 วัน และให้มีการประเมินผลงานโดยผู้บังคับบัญชา ตามแบบฟอร์มที่บริษัทกำหนด ตามระยะเวลา ดังนี้

ครั้งที่ 1 เมื่อทดลองงานครบ 60 วัน

ครั้งที่ 2 เมื่อทดลองงานครบ 110 วัน

- การประเมินผลการทดลองงานครั้งสุดท้าย ต้องได้คะแนนตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดจึงถือว่าผ่านการทดลองงาน และมีสิทธิได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

- ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอาจพิจารณาต่อระยะเวลาการทดลองงานมากกว่า 119 วัน ได้ตามความเหมาะสม / ความจำเป็นของหน่วยงาน

2) การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

• บริษัทกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี สำหรับผู้บริหาร / พนักงาน ปีละ 2 ครั้ง โดยใช้แบบฟอร์มที่บริษัทกำหนด แยกตามประเภทพนักงาน หรือตำแหน่งงาน และตามกำหนดระยะเวลา ดังนี้

ครั้งที่ 1 ผลงานเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน

ครั้งที่ 2 ผลงานเดือนกรกฎาคม ถึง ธันวาคม

2.4.2 การปรับวุฒิการศึกษา

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถขอปรับวุฒิการศึกษาได้ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุน ให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง และนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1) คุณสมบัติของพนักงานที่จะได้รับการปรับวุฒิการศึกษา

พนักงานระดับ PG8 ขึ้นไป หากจบวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าในสาขาที่ตรงกับความต้องการของตำแหน่ง และของหน่วยงานภายหลังจากเข้าทำงานกับบริษัทฯ ให้รับวุฒิการศึกษาตามที่พนักงานจบภายหลังเป็นวุฒิการศึกษาของพนักงานได้ โดยไม่ต้องมีการทดสอบ และไม่มีการปรับระดับ PG และเงินเดือน

พนักงานระดับต่ำกว่า PG8 เมื่อจบปริญญาตรี หรือสูงกว่าในสาขาที่ตรงกับความต้องการของตำแหน่งงานและของหน่วยงาน มีอายุงานในสายธุรกิจ AIS ไม่ต่ำกว่า 1 ปี และมีผลการศึกษาตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้ ระดับปริญญาตรี GPA ไม่ต่ำกว่า 2.7 ระดับปริญญาโท GPA ไม่ต่ำกว่า 3.25 และมีตำแหน่งงานรองรับ สามารถยื่นเรื่องขอปรับวุฒิการศึกษาเพื่อปรับระดับ PG และปรับอัตราเงินเดือนได้ โดยต้องผ่านการสอบสัมภาษณ์จากคณะกรรมการก่อน

2) การดำเนินการปรับวุฒิการศึกษา

พนักงานระดับ PG8 ขึ้นไปไม่กำหนดเวลา พนักงานสามารถยื่นเรื่องขอปรับวุฒิการศึกษาได้ทันทีที่จบการศึกษา

พนักงานระดับต่ำกว่า PG8 จะพิจารณา 2 ครั้ง

- ครั้งแรกพิจารณาช่วงเดือนมกราคม-เมษายน โดยมีผลการปรับตั้งตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ของทุกปี
- ครั้งที่สองพิจารณาช่วงเดือนกรกฎาคม-ตุลาคม โดยมีผลการปรับตั้งตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน ของทุกปี

2.4.3 การขอโอนย้ายหน่วยงาน

เนื่องจากบริษัทซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งในสายธุรกิจของ AIS จึงทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะขอโอนย้ายข้ามบริษัท หรือขอโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่นภายในบริษัทได้ หากมีการเปิดรับในตำแหน่งที่พนักงานมีความสนใจ และตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยหน่วยงาน Human Resource Management จะประกาศแจ้งตำแหน่งงานที่ว่างไว้ใน Intranet และหากพนักงานท่านใดสนใจที่จะขอโอนย้ายก็สามารถกรอกแบบฟอร์ม และรอเข้าสู่การพิจารณาคัดเลือกของหน่วยงาน Human Resource Management ต่อไป หากผ่านการคัดเลือก ก็จะได้โอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ต้องการ โดยมีการนับอายุงานต่อเนื่องอีกด้วย

2.5 การฝึกอบรม และพัฒนา

บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด ได้แบ่งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในองค์กร ออกเป็น 2 หน่วยงาน ดังต่อไปนี้

2.5.1 หน่วยงาน Human Resource Development ทำหน้าที่ดูแล และจัดหาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการบริหาร การพัฒนาองค์กร รวมถึงการพัฒนาบุคคลด้วย ซึ่งหน่วยงาน Human Resource Development จะมีการจัดหลักสูตรไว้อย่างชัดเจนว่า พนักงานที่อยู่ในระดับ PG ไหน ต้องได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรใดบ้าง และเมื่อผ่านการอบรมแล้ว บริษัทก็จะดำเนินการบันทึกประวัติการผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละคนไว้ในประวัติการทำงานด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

2.5.2 หน่วยงาน Technical Knowledge Management ทำหน้าที่ดูแล และจัดหาหลักสูตรที่เกี่ยวกับงานตามสายวิชาชีพ โดยส่วนใหญ่จะเป็นการจัดหลักสูตรตามการร้องขอ จาก

แต่ละหน่วยงานในองค์กร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.6 นโยบายและการบริหาร

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด มีโครงสร้างของบริษัท ที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนั้น นโยบายการบริหารส่วนใหญ่จึงให้ถือแนวปฏิบัติเดียวกัน

2.6.1 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคม และเข้ามามีส่วนเติมเต็ม ทาง การเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมเข้าด้วยกัน อย่างครอบคลุมทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ

2.6.2 ภารกิจ

- 1) มุ่งมั่นสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ และวิธีการที่แตกต่างเพื่อประโยชน์สูงสุดในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ
- 2) มุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจ ไปสู่ความเป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคม
- 3) มุ่งมั่นในการเพิ่มคุณค่าองค์กร และบุคลากร เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้มูลค่าที่สูงขึ้น
- 4) มุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรม เพื่อตอบแทนสังคมของเราอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดไป

2.6.3 จรรยาบรรณบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจในการดำเนินธุรกิจของบริษัท จึงมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจบริษัท เพื่อให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดถือและนำไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

- 1) จรรยาบรรณว่าด้วยความรับผิดชอบต่อพนักงาน

พนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่าสูงสุดและเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของบริษัท บริษัทจึงได้มุ่งพัฒนาเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีงาม รวมทั้งส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อความเป็น

ปัจเจกชน การว่าจ้าง แต่งตั้ง และโยกย้ายพนักงานจะพิจารณาบนพื้นฐานของคุณธรรม และการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท บริษัทมีความรับผิดชอบในการดูแลรักษา สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ และยึดมั่นปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานอย่างเคร่งครัด

2) จรรยาบรรณว่าด้วยความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น

บริษัท มุ่งมั่นเป็นตัวแทนที่ดีของผู้ถือหุ้นในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ถือหุ้น โดยคำนึงถึงการเจริญเติบโตของมูลค่าบริษัทในระยะยาวด้วย ผลตอบแทนที่ดีและต่อเนื่อง รวมทั้งการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส และเชื่อถือได้ต่อผู้ถือหุ้น

3) จรรยาบรรณว่าด้วยการแข่งขันทางการค้ากับคู่แข่ง

- ข้อมูลการแข่งขัน

บริษัท ไม่มีนโยบายในการแข่งขันทางการค้าโดยวิธีการใด ๆ ให้ได้มาซึ่งข้อมูลของผู้แข่งขันอย่างผิดกฎหมายและขัดต่อจริยธรรม

- การแข่งขันอย่างเป็นธรรมและเสรี

บริษัท สนับสนุนและส่งเสริมนโยบายการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีและเป็นธรรม ไม่ผูกขาดหรือกำหนดให้คู่ค้าต้องขายสินค้าของบริษัทเท่านั้น

4) จรรยาบรรณว่าด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและเจ้าหน้าที่

การดำเนินธุรกิจกับลูกค้าใด ๆ ต้องไม่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของบริษัท หรือขัดต่อกฎหมายใด ๆ มีการคำนึงถึงความเสมอภาคในการเนินธุรกิจและผลประโยชน์ร่วมกันกับลูกค้า การคัดเลือกคู่ค้าต้องทำอย่างยุติธรรม ทั้งนี้บริษัทถือว่าคู่ค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการร่วมสร้าง Value Chain ให้กับลูกค้า บริษัทยึดมั่นในสัญญาและถือปฏิบัติตามเงื่อนไขที่มีต่อเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ในการชำระคืนเงินต้น ดอกเบี้ย และการดูแลหลักประกันต่าง ๆ

5) จรรยาบรรณว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ในฐานะเป็นบริษัทของคนไทย มีจิตสำนึกความตระหนักและสำนึกในประเทศและเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งต้องรับผิดชอบต่อความช่วยเหลือสังคม การสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชน ตลอดจนการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่นที่บริษัทมีการดำเนินธุรกิจ

6) จรรยาบรรณว่าด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัท มีความมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้า ที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพในระดับราคาที่เหมาะสม รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพที่ดี จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

- สินค้าและบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ โดยมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้องและไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

- การรักษาข้อมูลของลูกค้า

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ จะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาตจากลูกค้าหรือจากผู้มีอำนาจของบริษัทก่อน เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องตามบทบังคับของกฎหมาย

7) การใช้ข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้อื่น

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับต้องไม่ใช้ข้อมูลภายใน (Inside Information) ของบริษัทที่มีสาระสำคัญ และยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

8) รายการระหว่างกันในกลุ่มบริษัท

ในกรณีที่มีการทำรายการระหว่างกันภายในกลุ่มบริษัท กลุ่มบริษัทจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติ โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของบริษัทเป็นสำคัญ โดยถือเสมือนหนึ่งเป็นรายการที่กระทำกับบุคคลภายนอก

9) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีเสรีภาพในการร่วมกิจกรรมทางการเมืองภายใต้บัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ แต่ทั้งนี้ กรรมการผู้บริหารหรือพนักงานต้องไม่แอบอ้างความเป็นพนักงานหรือนำทรัพย์สิน อุปกรณ์เครื่องมือใด ๆ ของบริษัทเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการใด ๆ ในทางการเมือง

10) การให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชน หรือสาธารณชน

การให้ข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับบริษัทต้องอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้องและปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ผู้ที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้สัมภาษณ์ต่อสื่อมวลชนหรือต่อสาธารณชนใด ๆ เกี่ยวกับ หรือพาดพิงบริษัท ไม่ว่าด้านใด อันจะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และการดำเนินธุรกิจของบริษัท

11) ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- การรับเงินหรือประโยชน์ตอบแทน

กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนใด ๆ อันจะทำให้ กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ของตน และมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้าและบริษัท ให้ปฏิบัติ ดังนี้ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับจะต้องไม่รับเงินหรือประโยชน์ตอบแทนใด ๆ เป็นการส่วนตัวจากลูกค้า คู่ค้า ของบริษัท อันเนื่องมาจากการทำงานในนามบริษัท

- การประกอบธุรกิจอื่นนอกบริษัท

การทำธุรกิจส่วนตัวใด ๆ ของ กรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงาน ต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และเวลาทำงานของบริษัท การทำธุรกิจใด ๆ กับบริษัท ทั้งในนามส่วนตัวหรือครอบครัว หรือในนามนิติบุคคลใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องเปิดเผยรายการดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด ห้ามกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานประกอบธุรกิจหรือมีส่วนร่วมในธุรกิจใด อันเป็นการแข่งขันกับธุรกิจของบริษัท ไม่ว่าผู้บริหารหรือพนักงานดังกล่าวจะได้รับประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม

- การซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัท

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท มีสิทธิเสรีภาพในการลงทุนซื้อขายหลักทรัพย์ ของกลุ่มบริษัท แต่เพื่อป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานควรหลีกเลี่ยงหรืองดการซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัทในช่วงระยะเวลา 1 เดือน ก่อนการเปิดเผยงบการเงินให้แก่สาธารณชน

12) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

บริษัท กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ และต้องไม่มีส่วนรู้เห็น ช่วยเหลือ หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิด ฝ่าฝืนกฎหมาย

13) การรักษาทรัพย์สินของบริษัท

บริษัท กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดูแลรักษาการใช้ทรัพย์สินของบริษัท เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท โดยไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้อื่น

14) การกำกับดูแล และรายงาน

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทุกคนต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด ในกรณีที่มีการพบเห็นการปฏิบัติที่อาจขัดต่อจรรยาบรรณ ให้รายงานผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือคณะกรรมการตรวจสอบแล้วแต่กรณี ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการสอดส่อง ดูแลและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนด อย่างไรก็ตามจรรยาบรรณนี้ อาจยังไม่ครอบคลุมในทุกกรณี หากมีคำถามหรือข้อสงสัยให้ผู้บริหารและพนักงานปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ในกรณีที่มีข้อขัดแย้ง การตีความ ให้ถือคำชี้ขาดของประธานกรรมการบริหารเป็นดีที่สุด

2.6.4 วัฒนธรรมองค์กร

บริษัท มีความเชื่อถือ ยึดถือในอุดมการณ์ ค่านิยม และวิถีปฏิบัติ ที่เป็นบรรทัดฐานในการประพฤติร่วมกันทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันจะเป็นพลังที่ช่วยผลักดันให้บริษัท เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มแข็งยิ่งขึ้น ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

Triple I ประกอบด้วย

Individual Talents	เก่ง ดี มีความสามารถโดดเด่น
Idea Generations	คิดสร้างสรรค์อย่างไร้ขีดจำกัด
Infinite Changes	พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.6.5 ค่านิยมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร Triple I ที่มุ่งสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจอย่างยั่งยืน จะเกิดขึ้นมิได้หากขาดค่านิยมพื้นฐานที่สำคัญ 10 ประการ ซึ่งกล่าวโดยย่อว่า FASTMOVING

- 1) Forward Looking มุ่งไปข้างหน้าโดยการแสวงหาโอกาส พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำเร็จในธุรกิจ
- 2) Accountability มุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ โดยรักษาวินัยตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) Service-Minded ทุกคนมีจิตสำนึกบริการ เพื่อส่งมอบประสบการณ์ทางบวกให้แก่ลูกค้า

4) Teamwork	ผนึกกำลังในการประสานร่วมมือกันในทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เพื่อใช้ดุลยพินิจในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต และขอความช่วยเหลือเมื่อไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง
5) Meritocracy	มุ่งส่งเสริมและดูแลผู้มีความรู้ความสามารถอย่างเป็นธรรม พร้อมเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่โดยพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้มีความรู้ และยินดีแบ่งปันความรู้เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองและองค์กร
6) Openness	เปิดใจรับฟังและแลกเปลี่ยนข้อมูล
7) Vision Focus	มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ร่วมกัน
8) Initiatives and Improvement	มุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พร้อมพัฒนาสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับบุคคลและองค์กร
9) Non-Bureaucracy	มุ่งปฏิบัติงานด้วยความฉับไว โดยมอบอำนาจและการตัดสินใจที่เหมาะสมให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ
10) Guard against	กล้าโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์ เคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกันเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีกว่าเสมอ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการโทรคมนาคมในประเทศไทย มากกว่า 15 ปี และเป็นที่ยอมรับและยอมรับถึงความสำเร็จ ในการให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างกว้างขวาง ทั้งภายใน และต่างประเทศ และหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จดังกล่าวนี้ จะมาจากปัจจัย ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความสามารถของผู้บริหารที่มี

ความเป็นมืออาชีพ ในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ด้วยประสบการณ์ที่สั่งสมมาในด้าน วิศวกรรมศาสตร์ โดยบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด ก็ได้มีการใช้แนวนโยบายการบริหารเดียวกันกับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงนับได้ว่าบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด เป็นบริษัทที่มีความมั่นคงในการทำงานด้วยเช่นกัน

2.8 เทคโนโลยี

บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด ได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.8.1 Wireless Intranet คือระบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นช่องทางเชื่อมโยงให้พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกันภายใน Network เดียวกันทุกทิศทั่วไทย และสามารถรับทราบข่าวสารที่ส่งตรงถึงพนักงาน หรือหน่วยงานได้ทันทีไม่ล่าช้า

2.8.2 Wireless Internet Account คือระบบ Internet ที่บริษัท จัดให้พนักงานทุกคนได้รับสิทธิการใช้งานเพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2.8.3 E-HR (Electronic Human Resource) คือระบบที่จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการขออนุมัติ ในเรื่องต่าง ๆ ให้กับพนักงานในองค์กร โดยพนักงานสามารถเลือกรายการที่ต้องการขออนุมัติที่อยู่ใน ส่วนต่าง ๆ ของระบบ และระบบจะทำการส่งเรื่องไปขออนุมัติที่หัวหน้างาน ตามระดับอำนาจอนุมัติ จน process ไปสิ้นสุดที่ปลายทางในส่วนงานที่ดูแลเรื่อง ที่พนักงานทำการร้องขอ ซึ่งประกอบไปด้วย

1) Online Service สำหรับการขออนุมัติเรื่องการเบิกอุปกรณ์สำนักงาน การขออนุมัติใช้รถบริษัทเพื่อไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ การขอใช้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน Admin เช่น การแจ้งขอเปิดแอร์นอกเวลาทำงาน

2) Organization Management สำหรับดูโครงสร้างองค์กร ของแต่ละหน่วยงานของทั้งกลุ่มบริษัทได้ ว่าหน่วยงานไหนทำงานขึ้นตรงกับหน่วยงานไหน อีกทั้งยังสามารถค้นหาชื่อพนักงาน ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงาน และหัวหน้างาน ของพนักงานที่เราไม่ทราบว่าจะอยู่หน่วยงานไหนได้อีกด้วย

- 3) Pay Slip สำหรับดูรายละเอียด รายได้ที่ได้รับ ในแต่ละเดือนได้
- 4) Employee Profile เป็นส่วนของข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน เช่นที่อยู่ วันเริ่มงาน วุฒิการศึกษา
- 5) Welfare สำหรับพนักงานกรอกคำร้องเพื่อขอเบิกเงินสวัสดิการต่าง ๆ เช่นเงินช่วยเหลืองานสมรส การขอสมัครกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การตรวจสอบยอดเงินสะสมในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- 6) Time Management สำหรับกรอกขอรับรองการทำงาน (กรณีไม่ได้บันทึกเวลาเข้างานด้วยเครื่อง Finger Scan) การขอลางาน ทุกประเภท
- 7) ระบบเบิกค่าใช้จ่าย สำหรับขอเบิกค่าใช้จ่ายทุกประเภท ตั้งแต่ค่าใช้จ่ายทั่วไป และค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่
- 8) Training Online สำหรับพนักงานกรอกคำร้องกรณีขอเดินทางไปอบรมหลักสูตรภายนอก ทั้งใน และต่างประเทศ
- 9) Evaluation สำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.8.4 Smart-E learning

เป็นระบบ การเรียนรู้ผ่าน ระบบ E learning โดยในแต่ละหลักสูตรจะมีการกำหนด Authorize ไว้สำหรับพนักงานที่ต้องเรียนในหลักสูตรนั้น ๆ สามารถเข้าไปเรียนรู้ได้หลังจากว่างจากงานซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะไม่ทำให้เสียเวลาในการทำงานแล้ว ยังทำให้พนักงานไม่เสียโอกาสในการเรียนรู้หากมีการเปิดสอนในช่วงที่พนักงานติดภารกิจเร่งด่วนจริง ๆ และยังสามารถเรียนซ้ำอีกกี่ครั้งก็ได้หากต้องการให้เกิดความเข้าใจเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัทอีกด้วย

2.8.5 Video Conference Meeting room

เป็นห้องประชุมที่บริษัท จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานในส่วนกลางที่กรุงเทพฯ สามารถจัดประชุมกับทางหน่วยงานอื่นของบริษัทที่อยู่ต่างจังหวัดได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเข้ามาเพื่อประชุม ทำให้ไม่เป็นการเสียเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายของบริษัทด้วย

2.9 ผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูล

2.9.1 การบริหารเงินเดือน

บริษัทมีนโยบายที่จะบริหารเงินเดือนพนักงานด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจ และสามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานภายนอกได้ จึงกำหนดแนวทางในการบริหารเงินเดือน ซึ่งจะพิจารณาจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- สภาพทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปของประเทศ
- สภาพของอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานในประเทศ
- อัตราค่าจ้างของบริษัทอื่นๆ ที่มีสถานะใกล้เคียงกับบริษัท
- ระดับตำแหน่งการบังคับบัญชาของตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ภายในบริษัท
- หน้าที่ และความรับผิดชอบของงานที่ได้รับมอบหมาย
- สถานการณ์ และความจำเป็นของบริษัท

1) การเลื่อนตำแหน่ง/ปรับระดับตำแหน่งงาน (Promotional Adjustment)

พนักงานที่จะได้รับการปรับเงินเดือนในกรณีเลื่อนตำแหน่ง หรือมีการปรับระดับตำแหน่งงาน (Personal Grade) จะต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ดังนี้

- มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นรองรับ
ตำแหน่งงานบังคับบัญชา : ถือตาม Job Grade ที่ได้มีการประเมินค่างานไว้
ตำแหน่งงานวิชาชีพ : ถือตาม Career Path ที่กำหนดไว้ในแต่ละสายวิชาชีพ
- มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น
- ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรบังคับตามที่บริษัทกำหนด
- มีศักยภาพที่จะปฏิบัติงาน/รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นได้
- มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ Promotional Path (Minimum

Requirement) ตามที่บริษัทกำหนด

2) การขึ้นเงินเดือนประจำปีตามผลการปฏิบัติงาน (Merit Increase)

โดยปกติบริษัทจะพิจารณาการขึ้นเงินเดือนประจำปีตามผลการปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง และพิจารณาตามรอบระยะเวลา 12 เดือน โดยมีผลในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ ของทุกปี

3) การปรับเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ (Special Adjustment)

การปรับเงินเดือนกรณีอื่นที่นอกเหนือจากข้อ 1. และ 2. ข้างต้น ให้ถือเป็นการปรับเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ (Special Adjustment)

4) การทำงานล่วงเวลา / การทำงานในวันหยุด

บริษัทมีนโยบายให้พนักงานทำงานเฉพาะในวันและเวลาทำงานปกติ เว้นแต่ลักษณะงานที่มีความจำเป็นต้องทำติดต่อกัน หรือบริษัทมีเหตุจำเป็นฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทอาจอนุญาตให้พนักงานทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุด หรือทำงานล่วงเวลาในวันหยุดได้ตามความจำเป็น โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากพนักงานก่อน ส่วนกรณีที่ไมใช่งานฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน บริษัทฯ อาจให้พนักงานทำงานในวันหยุดหรือทำงานล่วงเวลาในวันหยุดได้เป็นครั้งคราว โดยจะต้องได้รับความยินยอมจากพนักงานก่อนเป็นครั้งคราวไป และต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง ทั้งนี้การทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ทำงานในวันหยุดและล่วงเวลาในวันหยุด รวมแล้วต้องไม่เกินสัปดาห์ละ 36 ชั่วโมง

2.9.2 ระบบประกันสุขภาพ

บริษัทมีนโยบายดูแลพนักงานให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลของพนักงาน เมื่อเจ็บป่วยตามความเหมาะสม ดังนี้

1) เมื่อพนักงานเจ็บป่วย สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ที่

- ห้องพยาบาลของบริษัท โดยพนักงานสามารถเข้ารับการรักษา ณ ห้องพยาบาลของบริษัทได้ทุกแห่ง โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
- สถานพยาบาลภายนอกที่บริษัทกำหนด โดยบริษัทจะให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ตามเงื่อนไขที่กำหนด

- สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมที่พนักงานเลือกโดยไม่ ต้องเสียค่าใช้จ่าย

2) บริษัทสงวนสิทธิ์ที่จะให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับ พนักงาน ซึ่งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากบริษัท / องค์กร หรือหน่วยงานภายนอก อื่นๆ อยู่ แล้ว โดยจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะส่วนที่พนักงานเบิกไม่ได้เท่านั้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไป ตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ด้วย

3) บริษัทจะให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลเพียงวันสิ้นสุด สภาพความเป็นพนักงานเท่านั้น

2.9.3 การตรวจสุขภาพ

เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ บริษัทกำหนดและดำเนินการตรวจสุขภาพประจำปีให้พนักงาน ปีละ 1 ครั้งสำหรับ แผนการตรวจสุขภาพ บริษัทจะพิจารณากำหนดตามความเหมาะสม ประกอบกับลักษณะงาน และสภาพการทำงาน

2.9.4 การประกันชีวิต-อุบัติเหตุ

เพื่อให้พนักงานได้มีหลักประกันสำหรับตัวพนักงาน และครอบครัวในอนาคตซึ่ง จะทำให้พนักงานมีความมั่นใจและ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยบริษัทเป็น ผู้จ่ายเบี้ยประกัน และพนักงานสามารถระบุชื่อผู้รับประโยชน์เองได้

2.9.5 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ และเป็นหลักประกันแก่สมาชิกและครอบครัว เมื่อ สมาชิกออกจากงาน ลาออกจากกองทุน ไร้ความสามารถ หรือถึงแก่กรรม

1) หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสะสม และเงินสมทบฯ

1.1 พนักงานประจำที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทจะหักเงินเดือนเพื่อนำส่งผู้จัดการกองทุนฯ เป็นเงินสะสมในส่วนของพนักงานทุกครั้งที่มีการ จ่ายเงินเดือนและบริษัทจะจ่ายเงินสมทบตามอายุงานของพนักงาน ตามอัตราที่กำหนด ดังนี้

อายุงานพนักงาน	อัตราเงินสะสม ของพนักงาน		อัตราเงินสมทบ ของบริษัท
	ต่ำสุด (%)	สูงสุด (%)	(%)
ตั้งแต่บรรจุ - ครบ 3 ปี	3	3	3
มากกว่า 3 ปี - ครบ 5 ปี	3	4	4
มากกว่า 5 ปี - ครบ 8 ปี	3	5	5
มากกว่า 8 ปี ขึ้นไป	3	7	7

1.2 พนักงานสามารถเลือกอัตราเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในส่วนของพนักงานได้ตามช่วงที่กำหนดในตารางข้อ 1 โดยขั้นต่ำสุดคือ 3% และสูงสุดคือ 7% ตามอายุงานของพนักงาน ซึ่งต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบของบริษัท

1.3 พนักงานที่สมัครใจเลือกอัตราเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้ว จะเปลี่ยนแปลงลดลงไม่ได้

2) การจ่ายผลประโยชน์

เมื่อพนักงานพ้นสภาพ หรือลาออกจากการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานจะได้รับเงินสะสมของพนักงาน และเงินสมทบของบริษัท ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

2.1 เงินที่พนักงานจ่ายสะสม พนักงานจะได้รับเงินที่พนักงานจ่ายสะสมเต็มจำนวน รวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิที่เกิดจากเงินสะสมของพนักงาน

2.2 เงินสมทบของบริษัท พนักงานจะได้รับเงินสมทบของบริษัท รวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิของเงินสมทบตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

อายุงานของพนักงาน	เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ (ร้อยละ)
น้อยกว่า 1 ปี	-
ตั้งแต่ 1 ปี-ไม่ถึง 2 ปี	20
ตั้งแต่ 2 ปี-ไม่ถึง 3 ปี	40
ตั้งแต่ 3 ปี-ไม่ถึง 4 ปี	60
ตั้งแต่ 4 ปี-ไม่ถึง 5 ปี	80
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	100

2.9.6 เงินช่วยเหลือสมรส

เพื่อร่วมแสดงความยินดี และเป็นของขวัญให้กับพนักงานที่สมรส บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือสมรสให้กับพนักงานประจำที่สมรสครั้งแรกโดยถูกต้องตามกฎหมาย รายละ 4,000 บาท ไม่ว่าจะเป็นการสมรสระหว่างพนักงานภายในบริษัทหรือไม่ก็ตาม

2.9.7 เงินช่วยเหลืองานศพ

เพื่อช่วยเหลือการจัดงานฌาปนกิจศพ และการเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมเมื่อพนักงาน หรือสมาชิกของครอบครัวพนักงานเสียชีวิต โดยมีหลักเกณฑ์การจ่าย ดังนี้

1) บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือการจัดงานฌาปนกิจศพ กรณีพนักงาน หรือครอบครัวของพนักงานเสียชีวิต ดังนี้

- พนักงาน งานละ 5,000 บาท
- บิดา, มารดาที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 5,000 บาท
- คู่สมรส, บุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 5,000 บาท

2) บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือการเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรม กรณีพนักงาน หรือบิดา, มารดา, คู่สมรส, บุตรของพนักงานเสียชีวิต ดังนี้

- พนักงาน งานละ 5,000 บาท
- บิดา, มารดา ที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 5,000 บาท
- คู่สมรส, บุตร ที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 5,000 บาท

2.9.8 เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัยพิบัติ

เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นให้กับพนักงานที่ประสบภัยพิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันทีนอกเหนือวิสัยที่จะป้องกันได้ บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือในวงเงินไม่เกิน 20,000 บาท โดยพิจารณาจากความเดือดร้อน และความเสียหายต่อที่พักอาศัยของพนักงานเป็นราย ๆ ไป

2.9.9 ค่าซื้อของเยี่ยมผู้ป่วย

เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อของเยี่ยมผู้ป่วย และเสริมสร้างขวัญ/กำลังใจสำหรับพนักงานที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล อันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน/ผู้บังคับบัญชา/บริษัท หลักเกณฑ์การจ่ายคือให้ฝ่ายบุคคลของบริษัทเป็นผู้เบิกจ่ายเงินค่าซื้อของเยี่ยมผู้ป่วยตามจ่ายจริงแต่ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อการเจ็บป่วย 1 ครั้ง ค่าของเยี่ยมผู้ป่วยนี้ให้เบิกจ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง และต้องเป็นการซื้อของเยี่ยมไปเยี่ยมพนักงานที่โรงพยาบาล หรือที่บ้านพนักงานกรณีพักรักษาตัวอยู่ที่บ้านเท่านั้น

2.9.10 สหกรณ์ออมทรัพย์

สหกรณ์ออมทรัพย์ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิก โดยวิธีช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

- 1) ส่งเสริมให้สมาชิกออมทรัพย์ โดยผ่านการสะสมหุ้น
- 2) ให้เงินกู้แก่สมาชิก เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของสมาชิก
- 3) ส่งเสริมการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาโรณี จันทรแสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ธานินทร์ สุทธิบุญชู (2543) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้านไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับสูงแสดงให้เห็นว่า พนักงานขาดแรงจูงใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ เพื่อที่จะให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และประสิทธิภาพเท่าที่ควร ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้ง 10 ตัวแปร ปรากฏว่าตัวแปรด้านการได้รับความยกย่องนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าพนักงานในฝ่ายการพนักงานส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ ให้ผลงานมีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจ และให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว

นพเก้า ไพโรลิน (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารองค์กรควรที่จะพิจารณาพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นควรที่จะอยู่ในระดับมาก หรือมากที่สุด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งภายในองค์กร อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมภายในที่เข้มแข็งขององค์กร จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดดเด่นที่สุดคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในองค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรดูเหมือนจะไม่ใช่ที่พอใจของพนักงาน โดยเฉพาะหัวข้อการให้การยอมรับต่อข้อคิดเห็นของพนักงาน แต่ความโดดเด่นที่ทางองค์กรดำเนินการเป็นที่พอใจของพนักงานคือ การให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาปรับปรุงงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มี

ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรก็แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรด้านพนักงานขององค์กร และด้านค่านิยมขององค์กร

ปิยวรรณ มารวิชัย (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความคิดเห็นว่ายู่ในระดับสูง โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับหนึ่ง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศ ตำแหน่ง และระดับเงินเดือนรวมถึงสภาพปัจจัยแวดล้อมต่างกันก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัย และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุป การดำเนินงานในแต่ละองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบาย และเป้าหมายที่แน่ชัด และต้องทราบถึงความต้องการในปัจจัยภายในของบุคลากร เพื่อสร้างแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจ ให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จของงาน

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูเปอร์บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Description method) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง พนักงานบริษัท ซูเปอร์บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ (PG 2-6) พนักงานอาวุโส (PG 7) ผู้ชำนาญการ (PG 8-9) หัวหน้างาน (PG 10) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 238 คน

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ประชากร(คน)
1	พนักงานปฏิบัติการ	107
2	พนักงานอาวุโส	84
3	ผู้ชำนาญการ	29
4	หัวหน้างาน	18
	รวม	238

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ขนาดตัวอย่างกำหนดมีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$n = \frac{238}{1 + 238(0.05)^2}$$

จำนวนตัวอย่าง = 148 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การเลือกตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แล้วเลือกตัวอย่างจากทุกชั้นภูมิ โดยพิจารณาแบ่งประชากรเป็น 4 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้าแผนก ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป แล้วกำหนดสัดส่วนโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{กำหนดสัดส่วนจำนวนพนักงาน} &= \frac{\text{จำนวนประชากร}}{\text{จำนวนตัวอย่าง}} \\ &= 238 / 148 \\ &= 1.597 \end{aligned}$$

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ประชากร(คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	พนักงานปฏิบัติการ	107	15
2	พนักงานอาวุโส	84	68
3	ผู้ชำนาญการ	29	53
4	หัวหน้างาน	18	12
	รวม	238	148

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่งตามสัดส่วน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประยุกต์ตามแนวทางของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน มีลักษณะคำถามแบบกำหนดคำตอบให้ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความ และตัวเลือก โดยกำหนดตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมาก แทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลาง แทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด แทนด้วยเลข 1 รวม 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความ และตัวเลือก โดยกำหนดตัวเลือก 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมาก แทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลาง แทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด แทนด้วยเลข 1 รวม 15 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

2.2.1 ตัวแปรอิสระ

1) ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน

2) **ลักษณะการบริหารงาน ประกอบด้วย**

- (1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (2) ความสำเร็จของงาน
- (3) การได้รับการยอมรับ
- (4) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- (5) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา
- (6) นโยบายและการบริหาร
- (7) ความมั่นคงในการทำงาน
- (8) เทคโนโลยี
- (9) ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

2.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านต้นทุนการให้บริการ
- (2) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- (3) ด้านระยะเวลาการให้บริการ

2.2 การทดสอบความตรงและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแนะนำแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3.1 นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบกับพนักงานของบริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ตัวอย่าง 10% ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวนเท่ากับ 14 คน มีการปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วเข้าใจถูกต้องตรงกัน

2.3.2 ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ตาม ข้อ 2.3.1) โดยเว้นช่วงเวลาในการสอบ 2 ครั้ง เป็นเวลา 7 วัน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.3 เมื่อทดสอบแล้วนำแบบสอบถามกลับมาคำนวณวัดค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) โดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.995

2.4 การจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 **ข้อมูลปฐมภูมิ** (Primary data) เป็นข้อมูลซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นเอง โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

3.2 **ข้อมูลทุติยภูมิ** (Secondary data) เป็นข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงาน เป็นต้น

3.3 แหล่งข้อมูล

3.3.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่าง ๆ

3.3.2 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Internet

3.3.3 บันทึกเอกสาร สิ่งพิมพ์ หรือรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ซุปเปอร์มาร์ท เน็ทเวอร์ค จำกัด

3.3.4 บุคคลซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการให้สัมภาษณ์และกรอกแบบสอบถาม

3.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 นำแบบสอบถามส่งให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามไว้ในแบบสอบถาม และนัดวันเก็บ โดยการจัดส่งและรวบรวมคืนด้วยตนเอง

3.4.2 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ พร้อมตรวจนับ แยกตามลักษณะกลุ่ม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

3.4.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4.4 สรุปผลที่ได้จากการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทำการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social science for window) โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถามและข้อตัวแปร

4.3 การทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Multiple Regression Analysis และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบ ดังนี้

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ชูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ในการคำนวณค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด หรือสูงสุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก หรือ สูง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย หรือ ต่ำ
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด หรือ ต่ำสุด

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์กันของตัวแปร 2 ตัวแปร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 342) โดยกำหนดการแปลผล ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาบริษัทซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการแจกให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด จำนวน 148 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for The Social for Window version 16.0) จากนั้นจึงได้สรุปผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

การวิเคราะห์ ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคลทางประชากรศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ใช้วิธี ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถาม และตัวแปร
3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้วิธี ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถาม และตัวแปร

ตอนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Analysis

- ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด คำตอบเป็นการแสดงความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) แต่ละข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน และ ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด 5 ประเด็น คือ ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ปรากฏข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคล

ข้อมูลลักษณะบุคคล		ความถี่	ร้อยละ
รวม		148	100.0
1. เพศ	หญิง	52	35.1
	ชาย	96	64.9
2. อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	9	6.1
	26 – 30 ปี	32	21.6
	31 – 40 ปี	75	50.7
	41 ปี ขึ้นไป	32	21.6
3. ระดับการศึกษา	อนุปริญญา / ปวส.	14	9.4
	ปริญญาตรี	108	73.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	17.6
4. อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	37	25.0
	5 – 10 ปี	55	37.2
	11 – 15 ปี	42	28.4
	มากกว่า 15 ปี	14	9.5
5. ระดับตำแหน่งงาน	พนักงานปฏิบัติการ (PG 2 – 6)	15	10.1
	พนักงานอาวุโส (PG 7)	68	45.9
	ผู้ชำนาญการ (PG 8 – 9)	53	35.8
	หัวหน้างาน (PG 10)	12	8.1

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงาน บริษัทซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

1. เพศ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายมีมากกว่าหญิง โดยเป็นชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 และเป็นหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1

2. อายุ

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 75 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ลำดับที่ 2 มีอยู่ 2 ช่วงอายุ ที่เท่ากันคือ อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 โดยอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 เป็นลำดับสุดท้าย

3. ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และสุดท้ายระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

4. อายุการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปีเป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 ลำดับที่ 2 มีอายุการทำงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ลำดับที่ 3 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ลำดับสุดท้าย คืออายุการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

5. ตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจะอยู่ในระดับพนักงานอาวุโสมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือระดับผู้ชำนาญการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ลำดับที่ 3 คือพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และลำดับสุดท้ายคือระดับหัวหน้างาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1

1.2 จากการสอบถามลักษณะการบริหารงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด 9 ประเด็น คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงของงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหาร การพัฒนาฝึกอบรม และเทคโนโลยี โดยทั้ง 9 ประเด็น แบ่งเป็นประเด็นย่อย 27 ข้อ ปรากฏข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.20	0.62	สูง
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	4.10	0.33	สูง
2. ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพเสมอ	4.78	0.42	สูงมาก
3. ท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย	3.89	0.39	สูง

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในหัวข้อที่ 2) ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงมากคือ 4.78 ส่วนหัวข้อที่ 1) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 4.10 เช่นเดียวกับหัวข้อที่ 3) ท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 3.89

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.23	0.69	ปานกลาง
4. ท่านมีส่วนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน	3.39	0.35	ปานกลาง
5. ผลการทำงานและการเสนอความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากองค์กรเสมอ	3.11	0.51	ปานกลาง
6. ท่านมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จขององค์กร	3.19	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ เท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในทุกหัวข้ออยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ข้อ 4) ท่านมีส่วนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.39 ข้อที่ 6) ท่านมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ย คือ 3.19 และข้อที่ 5) ผลการทำงานและการเสนอความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากองค์กรเสมอ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.11

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ลักษณะการบริหารงาน	— X	S.D.	แปลผล
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.64	0.72	สูง
7. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติ	4.22	0.42	สูงมาก
8. งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสสร้างความก้าวหน้า	3.47	0.45	สูง
9. ท่านมีความพอใจกับผลการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	3.24	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในหัวข้อที่ 7) ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงมาก คือ 4.22 รองลงมาคือ ข้อที่ 8) งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสสร้างความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.47 และข้อที่ 9) ท่านมีความพอใจกับผลการพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ 3.24

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านความมั่นคงของงาน

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความมั่นคงของงาน	3.76	0.62	สูง
10. ท่านมีความพอใจในหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน	3.40	0.44	สูง
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ และผูกพันกับองค์กร	4.00	0.42	สูง
12. ท่านมีความรู้สึกว่างานของท่านมีความมั่นคง	3.91	0.40	สูง

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงของงาน มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในทุกหัวข้ออยู่ในระดับสูง ดังนี้ ข้อที่ 11) ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ และผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย คือ 4.00 ข้อที่ 12) ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ย คือ 3.91 และ ข้อที่ 11) ท่านมีความพอใจในหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.40

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	3.50	0.49	สูง
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	2.97	0.51	ปานกลาง
14. ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของท่านเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย	3.64	0.47	สูง
15. ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของท่านได้เต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.90	0.52	สูง

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 2 หัวข้อ ดังนี้ ข้อที่ 15) ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของท่านได้เต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย คือ 3.90 และ ข้อที่ 14) ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของท่านเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย คือ 3.64 ส่วนข้อที่ 13) ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.97

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านนโยบายและการบริหาร

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
นโยบายและการบริหาร	3.90	0.56	สูง
16. นโยบายและการบริหารขององค์กร มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ	4.10	0.68	สูง
17. บริษัทมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.09	0.74	สูง
18. ท่านสามารถนำแนวนโยบายและการบริหารขององค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ	3.70	0.65	สูง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในทุกหัวข้ออยู่ในระดับสูง ดังนี้ ข้อที่ 16) นโยบายและการบริหารขององค์กร มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย คือ 4.10 ข้อที่ 17) บริษัทมีนโยบายในการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.09 และ ข้อที่ 18. ท่านสามารถนำแนวนโยบายและการบริหารขององค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.70

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านการพัฒนา
ฝึกรวม

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การพัฒนาฝึกรวม	3.64	0.45	สูง
19. บริษัทจัดให้มีการพัฒนาฝึกรวมให้แก่ พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	4.26	0.43	สูงมาก
20. ท่านได้รับการฝึกรวมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการ ปฏิบัติงาน	3.29	0.61	สูง
21. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกรวมมา ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.27	0.61	สูง

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาฝึกรวม
มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงาน
ให้ความคิดเห็นในหัวข้อ 19) บริษัทจัดให้มีการพัฒนาฝึกรวมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอใน
ระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 4.26 ส่วนข้อที่ 20) ท่านได้รับการฝึกรวมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการ
ปฏิบัติงาน และ ข้อที่ 21) ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกรวมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้
เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงคือ คือ 3.29 และ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยี

ลักษณะการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เทคโนโลยี	4.33	0.40	สูงมาก
22. เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีส่วนทำให้การทำงานของ บริษัทเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.71	0.42	สูงมาก
23. บริษัทมีการทำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เสมอ	4.00	0.33	มาก
24. เทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้ทำให้ท่านสามารถ ทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.32	0.39	สูงมาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก คือ เท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในระดับสูงมาก 2 หัวข้อ ดังนี้ ข้อที่ 22) เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีส่วนทำให้การทำงานของบริษัทเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.71 และข้อที่ 24) เทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย คือ 4.32 ส่วนข้อที่ 23) บริษัทมีการทำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 4.00

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ลักษณะการบริหารงาน	— x	S.D.	แปลผล
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	3.31	0.81	ปานกลาง
25. บริษัทจัดค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลไว้เหมาะสมกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	3.35	0.34	ปานกลาง
26. ผลตอบแทนที่บริษัทจัดให้มีส่วนทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	0.41	สูง
27. บริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนา ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลเพื่อให้สอดคล้องกับงานและสภาวะการณ์ปัจจุบันเสมอ	2.75	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ เท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า พนักงานให้ความคิดเห็นในหัวข้อ 26) ผลตอบแทนที่บริษัทจัดให้มีส่วนทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 3.84 ส่วนหัวข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ปานกลางมี 2 ข้อ ดังนี้ ข้อที่ 25) บริษัทจัดค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลไว้เหมาะสมกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.35 และ ข้อที่ 27. บริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนา ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลเพื่อให้สอดคล้องกับงานและสภาวะการณ์ปัจจุบันเสมอ มีค่าเฉลี่ย คือ 2.75

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการบริหารงานทั้ง 9 ด้านในข้างต้น สามารถจัดลำดับได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รวม	3.72	สูง
1	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.20	สูง
2	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.23	ปานกลาง
3	ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.64	สูง
4	ความมั่นคงของงาน	3.76	สูง
5	ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	3.50	สูง
6	นโยบายและการบริหาร	3.90	สูง
7	การพัฒนาฝึกอบรม	3.64	สูง
8	เทคโนโลยี	4.33	สูงมาก
9	ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง คือ 3.72 โดยให้ความคิดเห็นในด้านของเทคโนโลยีที่บริษัทนำมาใช้มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในเกณฑ์สูงมาก คือ 4.33 ส่วนเรื่องที่พนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมีด้วยกัน 7 ด้าน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.20 เป็นลำดับที่ 1 นโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย คือ 3.90 เป็นลำดับที่ 2 ความมั่นคงของงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.76 เป็นลำดับที่ 3 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและการพัฒนาฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 3.64 เป็นลำดับ 4 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย คือ 3.50 เป็นลำดับ 5 ส่วนด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล และด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 และ 3.23 ตามลำดับ

1.3 จากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด 3 ประเด็น คือ ต้นทุนการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ โดยทั้ง 3 ประเด็น แบ่งเป็นประเด็นย่อย 15 ข้อ ปรากฏข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุนการให้บริการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ต้นทุนการให้บริการ	3.32	0.34	สูง
1. ท่านสามารถดำเนินการติดตั้ง link ให้ลูกค้าโดยใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่าที่สุด	3.36	0.48	สูง
2. ท่านให้ความสำคัญเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง link ให้บริษัทเสมอ	3.63	0.50	สูง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการลดความเสียหายที่เกิดกับอุปกรณ์ในการติดตั้ง link	3.36	0.48	สูง
4. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการ	3.11	0.32	ปานกลาง
5. การปฏิบัติงานของท่านมีส่วนในการลดต้นทุนการให้บริการ	3.14	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับต้นทุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 3 ข้อ ดังนี้ ข้อที่ 2) ท่านให้ความสำคัญเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง link ให้บริษัทเสมอ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.63 ข้อที่ 1) ท่านสามารถดำเนินการติดตั้ง link ให้ลูกค้าโดยใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่าที่สุด และ ข้อที่ 3. ท่านมีส่วนร่วมในการลดความเสียหายที่เกิดกับอุปกรณ์ในการติดตั้ง link มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.36 ส่วนข้อที่ 5) การปฏิบัติงานของท่านมีส่วนในการลดต้นทุนการให้บริการ และข้อที่ 4) ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ 3.14 และ 3.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน
คุณภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
คุณภาพการให้บริการ	3.46	0.29	สูง
6. การติดตั้ง link ให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด	3.27	0.45	ปานกลาง
7. คุณภาพของเสียงและสัญญาณติดตั้งดีเยี่ยม	3.51	0.51	สูง
8. อุปกรณ์ที่ติดตั้งให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพการใช้งานสูง	3.55	0.49	สูง
9. การปฏิบัติงานของท่านคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการเสมอ	3.48	0.50	สูง
10. การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดคุณภาพด้านการให้บริการ	3.48	0.50	สูง

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ ดังนี้ ข้อที่ 8) อุปกรณ์ที่ติดตั้งให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพการใช้งานสูง มีค่าเฉลี่ย คือ 3.55 เป็นลำดับ 1 ข้อที่ 7) คุณภาพของเสียงและสัญญาณติดตั้งดีเยี่ยม คือ 3.51 เป็นลำดับที่ 2 และ ข้อที่ 9) การปฏิบัติงานของท่านคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการเสมอ 10) การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดคุณภาพด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 3.48 ข้อที่ 6) การติดตั้ง link ให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย คือ 3.27

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ระยะเวลาในการให้บริการ	3.56	0.41	สูง
11. ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ	3.45	0.49	สูง
12. ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	3.69	0.46	สูง
13. ท่านสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ	3.70	0.46	สูง
14. ท่านสามารถรักษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้เสมอ	3.53	0.50	สูง
15. การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.45	0.49	สูง

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นในทุกหัวข้ออยู่ในระดับสูง ดังนี้ ข้อที่ 13) ท่านสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.70 เป็นลำดับ 1 ข้อที่ 12) ท่านสามารถใช้ความรู้ความสามารถของท่านในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย คือ 3.69 เป็นลำดับ 2 ข้อที่ 14) ท่านสามารถรักษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้เสมอ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.53 เป็นลำดับ 3 ส่วนข้อที่ 11) ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้ภายในเวลาที่กำหนดเสมอ และข้อที่ 15) การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.45

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.56 และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย คือ 3.46 ส่วนด้านต้นทุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.32

สมมุติฐานที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ เพศ	N	Mean	Std. Deviation	t-test	df	sig
หญิง	52	35.1	.628	-67.042	147	.000*
ชาย	96	64.8	.672			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ t-test พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ อายุ	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
ต่ำกว่า 25 ปี	9	6.0	.662	2.2431	1	.090
26 – 30 ปี	32	21.6	.687			
31 – 40 ปี	75	51.3	.795			
40 ปี ขึ้นไป	32	21.6	.707			

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
อนุปริญญา/ปวส.	14	9.4	.632	2.972	1	0.53
ปริญญาตรี	108	72.9	.635			
สูงกว่าปริญญาตรี	26	17.5	.785			

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ อายุงาน	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
ต่ำกว่า 5 ปี	37	25.0	.615	1.949	1	.144
5 – 10 ปี	55	37.1	.653			
11 – 15 ปี	42	28.3	.772			
มากกว่า 15 ปี	14	9.45	.754			

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test พบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ ตำแหน่งงาน	N	Mean	Std. Deviation	F-test	df	sig
พนักงานปฏิบัติการ (PG 2 – 6)	15	10.1	.522	3.178	1	.043*
พนักงานอาวุโส (PG 7)	68	45.9	.629			
ผู้ชำนาญการ (PG 8 – 9)	53	35.8	.689			
หัวหน้างาน (PG 10)	12	8.1	.750			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ F-test พบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เนทเวอร์ค จำกัด

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างลักษณะการบริหารงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เนทเวอร์ค จำกัด

	r	Sig
ลักษณะการบริหารงาน	.159	
1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.195	.000*
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	.212	.000*
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	.173	.000*
4. ความมั่นคงของงาน	.045	.038*
5. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	.202	.000*
6. นโยบายและการบริหาร	.122	.000*
7. การพัฒนาฝึกอบรม	.243	.000*
8. เทคโนโลยี	.075	.000*
9. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	.184	.000*

จากตารางที่ 4.21 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของลักษณะการบริหารงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าลักษณะการบริหารงานที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของคำถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามที่ทำการแจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด ส่วนของคำถามปลายเปิด พนักงานได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหภายในบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด จำนวน 113 คน ซึ่งนำมาสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ตารางแสดงคำถามที่ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (คำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
	113	100.0
1. ขาดความภูมิใจในองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่เนื่องจากภาพพจน์ที่สังคมภายนอกมององค์กร เป็นการมองในแง่ลบจากกระแสข่าวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	20	17.6
2. ขาดความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากขาดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ของคนในองค์กร	30	26.5
3. จำนวนผู้ปฏิบัติงานในบางส่วนงานมีไม่เพียงพอ ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้าในการให้บริการแก่ลูกค้า	25	22.1
4. เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาไม่มีการชี้แจง ข้อดี ข้อด้อย ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน ทำให้ไม่ทราบว่าต้องพัฒนาในเรื่องใดบ้าง และเกิดความรู้สึกว่าการประเมินไม่เป็นธรรม	38	33.6

ตารางที่ 4.23 ตารางแสดงคำถามที่ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้ (คำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	ความถี่	ร้อยละ
	113	100.0
1. ควรมีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอโดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมนำเสนอสิ่งที่ดีมีประโยชน์แก่สังคม ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานขององค์กร	21	18.5
2. ควรจัดให้มีกิจกรรมปฏิสัมพันธ์ให้พนักงานทุกคนได้ทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างเสริมความเข้าใจอันดีของพนักงานในองค์กร	27	23.8
3. ควรมีการพิจารณารับอัตราค่าจ้างคนให้พอเพียงกับปริมาณงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเกิดประสิทธิภาพ	36	31.8
4. หน่วยงาน HR ควรทำหน้าที่ประสานงานให้ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสคุยกันเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน	29	25.6

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซุปเปอร์บอร์ดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด โดยอาศัยหลักทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยจำแนกปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านส่วนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงของงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1. สรุปการวิจัย

1.1 **วัตถุประสงค์การวิจัย** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์บอร์ดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการบริหารงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด และเพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 **วิธีดำเนินการวิจัย** การวิจัยเป็นเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด โดยวิธีการกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจำนวน 148 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่กรณีแบ่งตัวแปรเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีที่แบ่งตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับลักษณะการบริหารงานด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้รูปแบบแสดงโดยตารางและการบรรยายประกอบ

1.3 ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

1.3.1 ผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานในช่วง 5-10 ปี และอยู่ในตำแหน่งงานในระดับพนักงานอาวุโส (PG7)

1.3.2 ผลการวิจัยลักษณะการบริหารงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน มีความคิดเห็นในด้านของเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33 รองลงมาคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.20 และสำหรับด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 3.23 อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด จำนวน 148 คน มีความคิดเห็นว่าเป็นพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือเท่ากับ 3.45 เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คือ 3.56 และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย คือ 3.46 ส่วนด้านต้นทุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.32

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด อยู่ในระดับต่ำ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด จากผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ และตำแหน่งงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า เพศ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันต่างก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือ ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด จากการวิจัยพบว่าลักษณะการบริหารงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าลักษณะการบริหารงานที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด พบประเด็นสามารถอภิปรายได้ดังนี้

2.1 **ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง** ที่นำมาทดสอบสมมุติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด มีระดับประสิทธิภาพสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานบริษัท กลุ่มโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของปิยวรรณ มารวิชัย (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

2.2 **ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง** ที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ มารวิชัย (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษารายงานพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีเพศ ตำแหน่ง และระดับเงินเดือนรวมถึงสภาพปัจจัยแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกันชาวิณี จันทร์แสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ คือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนพเก้า ไพรลีน (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยผลการศึกษารายงานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน

2.3 ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบ ได้แก่ ลักษณะการบริหารงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงของงาน ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหาร การพัฒนาฝึกอบรม เทคโนโลยี ผลตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้าน ต้นทุนการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าลักษณะการบริหารงานที่ดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี

สอดคล้องกับงานวิจัยของชาวิณี จันทร์แสงศรี (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และชีวิตส่วนตัว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด พบว่าจำกัด พบว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง คือเท่ากับ 3.45 ซึ่งประเมินจากมาตรฐานค่าให้เลือกคำตอบ 5 ระดับ ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ 1) ด้านต้นทุนการให้บริการ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งสามารถเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานได้อีกในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับปานกลางดังต่อไปนี้

1) จากข้อคำถาม ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ ปานกลางคือ 3.11 นั้นหมายถึงแม้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่การปฏิบัติงานของพนักงานโดยคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานยังมีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องบางประการยังเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2) จากข้อคำถาม การปฏิบัติงานของท่านมีส่วนในการลดต้นทุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.14 นั้นหมายถึงแม้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีส่วนในการลดต้นทุนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานยังมีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องบางประการยังเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบ และหารือร่วมกันกับพนักงานเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงลดต้นทุนการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) จากข้อคำถาม การติดตั้ง link ให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ 3.27 นั้นหมายถึงแม้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่คุณภาพการติดตั้ง link ให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางแสดงว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานยังมีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องบางประการยังเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบ และหารือร่วมกันกับพนักงานเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้การติดตั้ง link ให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.2 จากผลการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องเพศ และ ระดับตำแหน่งงาน มีผล

ต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรพิจารณาหาแนวทางกระตุ้นเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องเพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่งว่าเหมาะสมกับเพศใดมากกว่ากัน ควรพิจารณาจัดคนให้เหมาะสมกับงานเพราะบางตำแหน่งผู้หญิงก็อาจจะสามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ชาย

2) ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณาความเหมาะสมในการจัดระดับตำแหน่งงานให้มีความเหมาะสม ตรงกับคุณวุฒิ และวัยวุฒิของพนักงานเพื่อ ขวัญกำลังใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1.3 จากผลการทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าลักษณะการบริหารงานที่ดี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นผู้บริหารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้นได้อีก ด้วยการเข้าไปจัดการลักษณะการบริหารงานด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสม ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถเพิ่มได้อีก มีดังต่อไปนี้

1) ลักษณะการบริหารงานด้าน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ 3.24 ผู้บริหารควรพิจารณาหาแนวทางเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น แม้ในปัจจุบันบริษัทจะมีการส่งเสริมในด้านนี้อยู่แล้ว แต่อาจจะยังไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรเร่งหาแนวทางร่วมกัน เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) ลักษณะการบริหารงานด้าน ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลางที่ 3.31 ผู้บริหารควรพิจารณาด้านผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูลเพื่อให้อยู่ในระดับเดียวกันกับบริษัทที่อยู่ในสายธุรกิจ เดียวกัน เพื่อเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจ และอนาคตที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตและ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกไปถึงระดับผู้บริหารด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับของบริษัท ซูเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวิร์ค จำกัด และสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. 2549. "ประชากรและสิ่งตัวอย่าง" ใน วิทยานิพนธ์ หน่วยที่ 6. สาขาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล. (พิมพ์ครั้งที่
8). กรุงเทพมหานคร.
- จิระโชค วีระชัย และคณะ. 2546. การบริหารพฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 1) . กรุงเทพมหานคร
: บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด.
- ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ควบคุมการจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์
ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหาร
ศาสตร์
- ติน ปรัชญพฤทธิ. 2544. ทฤษฎีองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : แสงเทียนการพิมพ์.
ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์. 2541. การเงินธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : โรง
พิมพ์วัฒนาพานิช
- ธานินทร์ สุทธิบุญธร (2543) "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)" ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นพเก้า ไพรลีน (2546) " ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร : ศึกษาเฉพาะ
กรณีโรงงานกลุ่มบริษัทโตชิบา ประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิตย สัมมาพันธ์ (2546) "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน :
กรณีศึกษา บริษัท โรห์ม แอนด์ฮาสส์ เคมิคอล ประเทศไทย จำกัด" ปริญญานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบน เน็ทเวอร์ค จำกัด. 2551. คู่มือพนักงานและระเบียบปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. จิตวิทยาการอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

- ปิยวรรณ มารวิชัย (2550) “เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
 อีซี บาย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2547. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอช เอ็น
 กรุ๊ป.
- วิชัย โกลสุวรรณจินดา. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร :
 สำนักพิมพ์ ไพร่เพช
- สมใจ ลักษณะ. 2547. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร :
 เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ
 1991.
- อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการสื่อสาร
 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Becker, Selwyn R., & Neuhauser, Peg C. (1979). The efficient organization. New York:
 Elsevier Scientific.
- DuBrin and Ireland (1993). The Social Psychology of Organizations. New York: John
 Willey & Sons.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ :

กรณีศึกษา บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์เน็ตเวอร์ค จำกัด

- คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ของการศึกษา ตามหลักสูตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับ และไม่มีผลเสียต่อการทำงานของท่าน
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน คือ
- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น

ขอขอบคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวไพเราะ วรรณะ

นักศึกษาศาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

เพศ ชาย
 หญิง

อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-30 ปี
 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

อนุปริญญา / ปวส.
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

ตำแหน่ง

พนักงานปฏิบัติการ (PG 2-6) พนักงานอาวุโส (PG 7)
 ผู้อำนวยการ (PG 8-9) หัวหน้างาน (PG 10)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลักษณะการบริหารงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย√ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน 5=มากที่สุด,
4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ข้อมูลลักษณะการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ					
2. ผลงานของท่านมีประสิทธิภาพเสมอ					
3. ท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จเร็วตามเป้าหมายขององค์กร					
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน					
4. ท่านมีส่วนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงาน					
5. ผลการทำงานและการเสนอความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากองค์กรเสมอ					
6. ท่านมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จขององค์กร					
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
7. ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติ					
8. งานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสสร้างความก้าวหน้า					
9. ท่านมีความพอใจกับผลการพิจารณาผลการปฏิบัติงานขององค์กร					
ความมั่นคงของงาน					
10. ท่านมีความพอใจในหน้าที่และตำแหน่งงานของท่าน					
11. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจ และผูกพันกับองค์กร					
12. ท่านมีความรู้สึกว่างานของท่านมีความมั่นคง					

ข้อมูลลักษณะการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย					
13. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
14. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของท่านเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย					
15. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของท่านได้เต็มที่ กับงานที่ได้รับมอบหมาย					
นโยบายและการบริหาร					
16. นโยบายและการบริหารขององค์กร มีส่วนทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ					
17. บริษัทมีนโยบายในการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านสามารถนำแนวโน้มนโยบายและการบริหารขององค์กรมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ					
การพัฒนาฝึกอบรม					
19. องค์กรมีการจัดพัฒนาฝึกอบรมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
20. ท่านได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน					
21. ท่านสามารถนำความรู้ ที่ได้รับการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
เทคโนโลยี					
22. เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีส่วนให้การทำงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
23. องค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรเสมอ					
24. เทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ข้อมูลลักษณะการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ผลตอบแทนและสวัสดิการ					
25. องค์กรจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการไว้เหมาะสมกับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
26. ผลตอบแทน ที่องค์กรจัดให้มีส่วนทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
27. องค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนา ผลตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อให้สอดคล้องกับงานและสภาวะการณ์ปัจจุบันเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน 5=มากที่สุด, 4=มาก, 3=ปานกลาง, 2=น้อย และ 1=น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ต้นทุนการให้บริการ					
1. ท่านสามารถดำเนินการติดตั้ง link ให้ลูกค้าโดยใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่าที่สุด					
2. ท่านให้ความสำคัญเรื่องการลดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง link ให้บริษัทเสมอ					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการลดความเสียหายที่เกิดกับอุปกรณ์ในการติดตั้ง link					
4. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงต้นทุนการให้บริการ					
5. การปฏิบัติงานของท่านมีส่วนในการลดต้นทุนการบริการ					
คุณภาพการให้บริการ					
6. การติดตั้ง link ให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพสูงสุด					
7. คุณภาพของเสียง และสัญญาณที่ติดตั้งดีเยี่ยม					
8. อุปกรณ์ที่ติดตั้งให้ลูกค้ามีประสิทธิภาพการใช้งานสูง					
9. การปฏิบัติงานของท่านคำนึงคุณภาพในการให้บริการเสมอ					
10. การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านคุณภาพการให้บริการ					
ระยะเวลาในการให้บริการ					
11. ท่านสามารถติดตั้ง link ให้เสร็จเรียบร้อยภายในเวลาที่กำหนด					
12. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของท่านในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
13. ท่านสามารถส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ					
14. ท่านสามารถรักษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้เสมอ					
15. การปฏิบัติงานของท่านทำให้เกิดประสิทธิภาพด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ นางสาวไพเราะ วรรณะ
วัน เดือน ปี เกิด 3 ตุลาคม 2516
สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2535
สถานที่ทำงาน บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด
ตำแหน่ง เลขานุการผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการงานวิศวกรรม