

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

นางชญชิตา มากศรี

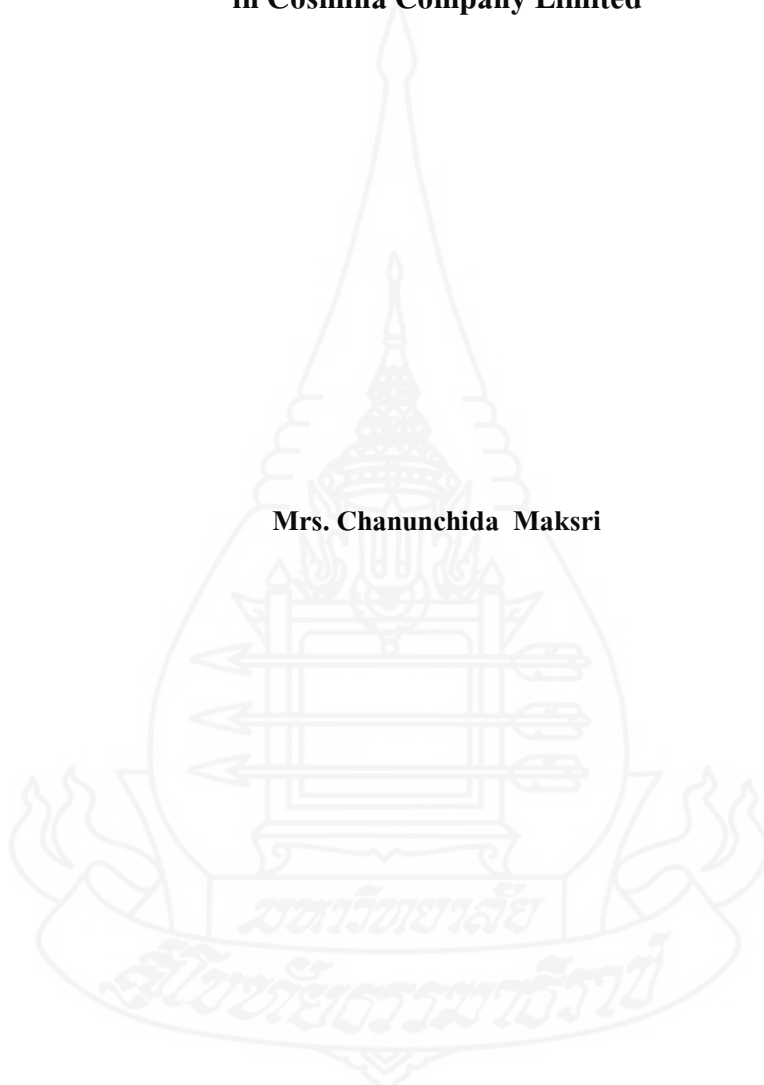


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Relating Efficiency Performance of Employees
in Cosmina Company Limited**

Mrs. Chanunchida Maksri



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

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

ชื่อและนามสกุล นางชนัญชิตา มากศรี

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



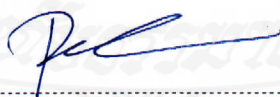
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศิษย์กุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณไอสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท คอสมินา จำกัด

ผู้ศึกษา นางชญชิตา มากศรี **รหัสนักศึกษา** 2623000557 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์พร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ทั้งหมดที่ทำงาน ใน 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานผลิต กลุ่มงาน โลจิสติกส์ กลุ่มงานสนับสนุน และกลุ่มงานขายและการตลาด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 130 คน ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ 98 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที และค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ได้แก่ การปรับปรุงการทำงาน การลำดับความสำคัญของงาน การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และ การทำงานตามแผนงาน ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า เพศ การศึกษา รายได้ และ อายุงาน ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการจัดการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ ปัจจัยที่สัมพันธ์ ประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

Independent Study title: Factors Relating Efficiency Performance of Employees in Cosmina Company Limited

Author: Mrs. Chanunchida Maksri; **ID:** 2623000557;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kingporn Thongbai, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study performance efficiency of the employees of Cosmina Company Limited, (2) to compare performance efficiency of the employees of Cosmina Company Limited divided by personal factors; and (3) to analyze factors relating to management factor and performance efficiency of the employees of Cosmina Company Limited.

The population of this quantitative research consisted of 130 employees of Cosmina Company Limited within 5 divisions of management division, production division, logistic division, support division, and sales and marketing division. The samplings were calculated by using Taro Yamane's formula and obtained 98 employees in total and was selected by stratified random sampling and systematic sampling. The data collection tool was a questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics including t-test, F-test and Pearson correlation.

The results of this study indicated that: (1) the performance efficiency of the employees was the high level of acceptance on the work improvement, priority of work, the economical use of resources, and the working according to plans respectively; (2) the comparison of the efficiency performance revealed that the difference in gender, education, income, and age were not different performance efficiency; and (3) factors relating management factor and performance efficiency of the employees of Cosmina Company Limited were human resources management factor, process management factor, and working environment factor, all of which had a positive correlation with the work efficiency of Cosmina Company Limited, with a statistical significance at the level of 0.01.

Keywords: Factor Relating, Performance Efficiency, Cosmina Company limited

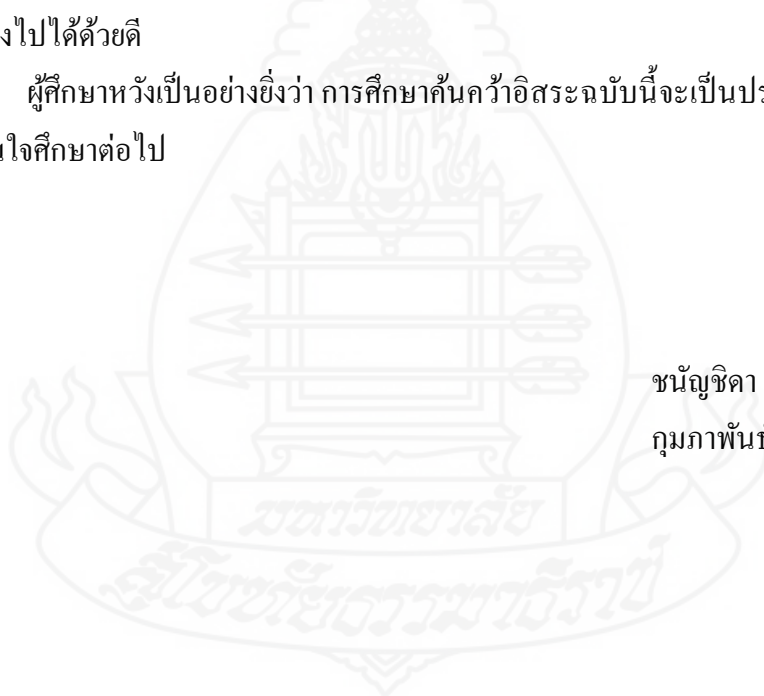
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ตลอดจนคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไข เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณในความเมตตาของคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารจากบริษัท คอสมินา จำกัด ที่กรุณาให้ข้อมูล สำหรับใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงครอบครัวของผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระที่คอยให้กำลังใจ รุ่งพี และเพื่อนๆ รุ่น 19 ปริญญาโท คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกจนการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

ชัญญชิตา มากศรี
กุมภาพันธ์ 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ	15
บริบทองค์กร บริษัท คอสมินา จำกัด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	34
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการ	42
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน	49
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	67
ก แบบสอบถามการศึกษา	68
ข แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	76
ค หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือศึกษา	83
ง หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา	87
ประวัติผู้ศึกษา	89



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	รายละเอียดพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด 32
ตารางที่ 3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด 34
ตารางที่ 3.3	ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านการจัดการและประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด 37
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 41
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ 42
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การวางแผน 44
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การจัดการองค์การ 45
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การนำ 46
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การควบคุม 47
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน 48
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ รายด้าน 49
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพ การทำงาน 49
ตารางที่ 4.10	พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพ การทำงานแตกต่างกัน 51
ตารางที่ 4.11	พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพ การทำงานแตกต่างกัน 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	52
ตารางที่ 4.13 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	52
ตารางที่ 4.14 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	53
ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของ บริษัท คอสมินา จำกัด	24



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอางและสกินแคร์มีการแข่งขันที่สูงมาก ธุรกิจเกิดขึ้นใหม่มากมาย ใครๆ ก็เข้าถึงได้ เป็นเจ้าของแบรนด์สินค้าได้ง่ายขึ้น ทั้งรายใหญ่ และรายย่อย ซึ่งต้องยอมรับว่าธุรกิจสุขภาพและความงาม เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตมาก เพราะยุคสมัยนี้ ไม่ว่าจะเด็ก ผู้ใหญ่ หรือแม้แต่ผู้สูงวัย ยังคงให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์กลุ่มสุขภาพและความงามเป็นอย่างมาก และยังคงมีความต้องการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้คลินิกเสริมความงามและสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ ความงามออกมาแข่งขันกันเป็นจำนวนมากเช่นกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ตลาดสุขภาพความงามมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ความทันสมัยทางการตลาดออนไลน์เองก็เข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เว็บบอร์ด และไลน์แอด เป็นต้น ที่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารถึงลูกค้าและผู้บริโภคได้ตรงกลุ่มเป้าหมายรวดเร็ว เข้าถึงได้จากทุกที่ทุกเวลา พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าก็ได้เปลี่ยนไป สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น ผู้ผลิตเองจึงต้องตามผู้บริโภคให้ทัน ไม่ว่าจะผู้บริโภคจะอยู่ที่ไหน ก็สามารถเข้าถึงได้ การแข่งขันที่เกิดขึ้นของธุรกิจสกินแคร์ (ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2562) ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ระบุว่า ธุรกิจเครื่องสำอางและสกินแคร์ เป็นธุรกิจรุ่งมาแรง โดยคาดว่าตั้งแต่ปี 2562 – 2566 จะเติบโตประมาณ 7.14% จากปี 2560 ที่ 7.8% มีมูลค่าสูงถึง 1.68 แสนล้านบาท แบ่งเป็นกลุ่มสกินแคร์สูงสุด สัดส่วน 47% รองลงมาผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม 18% ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ทำความสะอาดร่างกาย 16% เครื่องสำอาง 14% น้ำหอม 5% โดยอัตราการถือครองสินค้าเครื่องสำอางและสกินแคร์ของคนไทยอยู่ที่ 1,500 บาทต่อครั้ง ตลาดสกินแคร์เป็นตลาดที่เติบโตน่าสนใจและยังโตต่อเนื่อง เห็นได้จากข้อมูลจากยูโรเมเตอร์ พบว่า มูลค่าตลาดความงามไทยมีมูลค่าอยู่ราว 1.68 แสนล้านบาท เติบโต 7.8% โดยสกินแคร์หรือผลิตภัณฑ์ดูแลผิวมีสัดส่วนอยู่ที่ 47% มีมูลค่า 8.65 หมื่นล้านบาท เติบโต 7.9% สินค้ากลุ่มสกินแคร์ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นๆ (ยูโรเมเตอร์, 2562) เมื่อวิเคราะห์ตัวเลขมูลค่าธุรกิจเครื่องสำอางดังกล่าวก็พบว่า มูลค่าธุรกิจเครื่องสำอางในภาพรวมเติบโตต่อเนื่องและอัตราการเติบโตสูงกว่าอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจภาพรวมของประเทศ

จากการขยายตัวและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทำให้องค์กรต่างๆ ในธุรกิจนี้ ต่างก็ต้องมีการปรับตัวและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่ตลาดการแข่งขัน หนึ่งในนั้นก็คือบริษัท คอสมินา จำกัด ซึ่งสิ่งที่เป็นกำลังสำคัญที่มีส่วนช่วยให้บริษัทแข่งขันได้นั้น ก็คือพนักงานในองค์กรที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร ถือเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง การที่องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงก็จะส่งผลให้กำไรที่ได้สูงตามไปด้วย (จิตรวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554) ฉะนั้นผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค การบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่วางไว้ ก็ต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจ ผู้บริหารองค์กรจำต้องคิดหาวิธีสร้างแรงผลักดันที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดพลัง และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ในบริษัท คอสมินา จำกัด เองทางฝ่ายผู้บริหารก็เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเช่นกัน และจัดเป็นนโยบายที่สำคัญอันดับต้นๆ คือการวางนโยบายในการบริหารจัดการ เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถใช้ความสามารถของตัวเองอย่างเต็มที่ เพื่อการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด ศึกษาสิ่งที่พนักงานคาดหวัง และได้รับการตอบสนองความคาดหวังนั้นๆ จากองค์กรหรือไม่ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยทางบริษัทฯ และผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ประกอบการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้บริษัท คอสมินา จำกัด บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยเช่นกัน

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน of บริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท คอสมินา จำกัด

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสมมติฐานจากกรอบแนวคิดของการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ไว้ด้วยกัน 3 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด อยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการ กับตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด โดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

5.1.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล โดยศึกษาจากลักษณะส่วนบุคคลด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอายุงาน
- 2) ปัจจัยด้านการจัดการ โดยศึกษาจากการจัดการ 3 ด้านคือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการจัดการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ประสิทธิภาพการทำงาน โดยการศึกษาผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดงานที่มีคุณภาพ ได้ปริมาณที่ต้องการ ในเวลาที่กำหนด และการควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด

5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร การศึกษานี้ประชากรคือพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด ทั้งหมดจำนวน 130 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือกลุ่มพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด ที่เลือกมาด้วยวิธีความน่าจะเป็น มีจำนวน 98 คน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ระหว่างเดือนกันยายน 2563 - เดือนมกราคม 2564 รวมทั้งสิ้นใช้ระยะเวลาในการศึกษารวม 5 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดังต่อไปนี้

6.1 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด โดยที่ผลกำไรอันเกิดจากการทำงาน สามารถวัดได้จากการลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการทำงาน และผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานของบริษัท

6.2 ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการตามแนวทางของบริษัท คอสมินา จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

6.2.1 ด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ การสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงาน ในองค์กรมอบหมายงาน พัฒนาบุคลากร และการการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของผลผลิตหรือบริการขององค์กรเป็นสำคัญ

6.2.2 ด้านกระบวนการจัดการ คือการกำหนดนโยบาย รวมถึงการบริหาร และการจัดการ กำหนดโครงสร้าง กำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย กำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน การจัดการแบ่งกลุ่มงาน จัดการความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งงาน การควบคุมการทำงาน การติดตาม และการประเมินผล

6.2.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือภาพรวมของ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ในองค์กร เครื่องไม้เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี รวมถึงผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

6.3 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำสัญญาจ้างกับบริษัท คอสมินา จำกัด โดยสังกัดใน 5 กลุ่มงานดังนี้ (1) งานบริหาร (2) งานผลิต (3) งานโลจิสติกส์ (4) งานสนับสนุน และ (5) งานขายและการตลาด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารบริษัท คอสมินา จำกัด ได้ข้อมูลผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ไปใช้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น

7.2 ผู้สนใจและประชาชนทั่วไปสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยและขยายผลต่อไปได้



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา และพัฒนากรอบแนวคิดการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ
3. บริบทองค์กร บริษัท คอสมินา จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและเกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานมีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านที่ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการนั้นมีความหมายรวมถึง “ผลิตภาพ” และ “ประสิทธิภาพ” โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้หลายมิติแล้วแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา นั่นคือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ทรัพยากรเหล่านั้นคือ คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยี

2) ประสิทธิภาพในกระบวนการการบริหาร ซึ่งได้แก่การทำงานที่เน้นความถูกต้อง ได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว รวมทั้งยังใช้เทคโนโลยีที่ทำให้การทำงานมีความสะดวกสบาย ยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งได้แก่การทำงานที่มีคุณภาพ และเกิดประโยชน์ต่อสังคม ได้รับผลกำไร ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดี ต่อการทำงาน รวมถึงเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการอีกด้วย

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่าในการทำงานของบุคคลที่ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึง การจูงใจในการทำงาน ที่นำไปสู่การใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ในการทำงาน

2) ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานนั้นหมายถึงความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลในส่วนของตนเองและผู้อื่นให้เป็นที่ชื่นชม เพื่อได้มาซึ่ง การบรรลุเป้าหมายของบุคคลและองค์กร และยังจะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งกับตนเอง ผู้อื่น และองค์กร

สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงผล ของการทำงานที่ได้ผลตามเป้าหมายโดยที่มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด อย่างคุ้มค่า ทำอย่างถูกต้อง มีความรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจ

สมยศ เข้มเพื่อน (2551) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานของพนักงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความชัดเจนในแนวทางการพัฒนาการทำงาน และช่วยให้เกิดการฝึกฝนตนเองเป็นการปรับตัวเอง ให้มีมาตรฐานการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณ งานที่ได้ งานที่มีคุณภาพ ผลของงานที่ได้และผลของงานที่เสียไปล้วนอยู่ในเป้าหมายที่องค์กร กำหนดไว้

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพ การทำงานนั้นถ้าในองค์กรที่พนักงานส่วนใหญ่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแผน และวัตถุประสงค์ขององค์กร องค์กรนั้นย่อมได้มาซึ่งผลกำไร

ภาวิณี ดีสุข (2557) กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการ มุ่งที่จะพยายามให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้้องค์กร เกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

คนางค์ ภูมดี (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการช่วยส่งเสริม และพัฒนาทักษะที่ใช้ในการทำงานของพนักงานจนทำให้เกิดความรู้ ความชำนาญและทักษะในการทำงานในหน้าที่ ที่ตนรับผิดชอบส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการทำงานของบุคคล ซึ่งใช้ทรัพยากรขององค์กร ทั้งเรื่องต้นทุน และเวลาที่ต้องคุ้มค่าที่สุด โดยให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ส่วนของประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นในการทำงานนั้นจะต้องมีองค์ประกอบหลัก 2 ส่วนคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน โดยผู้ที่ทำงานจำต้องมีแนวคิดพร้อมเอื้อต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารในองค์กร ในส่วนโครงสร้างการทำงาน องค์กรต้องเน้นระบบหรือมีวิธีการทำงาน มีการจัดระเบียบเกี่ยวกับพนักงาน โครงสร้าง และการสร้างความร่วมมือในองค์กร เพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานมีความเข้าใจ ใส่ใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และนำไปใช้ในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถที่มีแล้วนั้น ผลที่ได้รับย่อมมีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน

จากความหมายและแนวคิดของประสิทธิภาพการทำงานสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่ก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด โดยที่ผลกำไรอันเกิดจากการทำงาน สามารถวัดได้จากการลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการทำงาน และผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานของบริษัท นั่นเอง

1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

การทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กรนั้น ในแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการวัดในประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการทำงาน และเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดไว้หลายท่านดังนี้

Peterson and Plowman (1953, p. 108) ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูง กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้รับประโยชน์และความคุ้มค่ารวมถึงเกิดความพึงพอใจในผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ต้องเกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้า ทั้งทางด้านผลผลิตที่มีความครบถ้วน มีความถูกต้อง มีความเรียบร้อย รวมไปถึงผลที่เกิดจากการทำงานนั้นยังคงมีความละเอียดประณีตตรงตามมาตรฐานที่องค์กรที่กำหนดไว้

2) ปริมาณงาน คืองานที่เกิดขึ้นนั้นจำเป็นต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยผลงานที่ได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่ทางองค์กร ได้วางไว้อย่าง รวมทั้งการบริหารเวลาให้ดำเนินงานตามเป้าหมายในขอบเขตระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีความเพียงพอต่อความต้องการตามงานที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องมีการ ควบคุมโดยตรงเพื่อให้ได้ผลของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้ปริมาณงานที่มีคุณภาพ มีความถูกต้อง ตรงตามเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้

3) เวลา คือเวลาในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ มีการพัฒนา นำเทคนิคมาใช้ในการทำงานสร้างความสะดวกให้รวดเร็วขึ้น ทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างรวดเร็ว ตลอดจนงานที่ได้ก็มีคุณภาพ

4) ค่าใช้จ่าย คือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งอาจมองได้ว่าเป็นวิธีการใช้เงินทุนที่น้อยแต่สามารถทำกำไรได้มากที่สุด ประสิทธิภาพในด้าน ค่าใช้จ่าย หรืออาจจะเรียกว่าต้นทุนการผลิตนั้นประกอบด้วยการใช้ทรัพยากรคือ เงิน คน วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มของพนักงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผล ต่อการทำงาน ให้ผลงานที่ทำนั้นๆ สามารถบรรลุตามเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั้งเรื่อง ของปริมาณ คุณภาพ โดยใช้เวลาได้มีความเหมาะสมกับผลการทำงาน

ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน มี 4 ขั้นตอนประกอบด้วย

1) ปริมาณงาน หมายถึงจำนวนงานที่ได้ที่กลุ่มคนหรือส่วนงานที่รับผิดชอบผลิต สินค้าออกมาแล้วเป็นไปตามเป้าหมายตามที่ได้วางแผนไว้

2) คุณภาพงาน หมายถึงงานหรือสินค้าที่ผลิตออกมาเป็นไปตามมาตรฐาน ตามข้อกำหนดของลูกค้า

3) เวลาในการทำงาน หมายถึงการทำงานเสร็จทันตามกำหนดเวลา ได้ตามเป้าหมาย ที่วางไว้และได้งานที่มีคุณภาพ

4) ค่าใช้จ่าย หมายถึงจำนวนเงินทุนหรือทรัพยากรที่สูญเสียไปในการทำงาน จากแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพนั้นต้องประกอบไปด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) เวลา (4) ค่าใช้จ่าย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ โดยให้ได้งานที่มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุด และสูญเสียเวลาในการทำงานที่น้อยที่สุด

1.3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

Richard M. Steers (1979) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพขององค์การ” ว่าต้องพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

- 1) แนวความคิดเกี่ยวกับการบรรลุเป้าหมายขององค์การให้ได้สูงที่สุด วัดได้จากการได้มาและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่เป็นไปได้ขององค์การ
- 2) แนวความคิดเกี่ยวกับระบบ โดยจะวิเคราะห์และพิจารณาเป้าหมายซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา
- 3) แนวความคิดเกี่ยวกับการเน้นความสัมพันธ์ของพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว และได้เสนอตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การจากแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน โดยมีข้อเสนอสนับสนุนจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ และได้แบ่งตามลักษณะของตัวแปรดังกล่าวได้เป็น 4 ประเภท คือ

- (1) ลักษณะขององค์การ
- (2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม
- (3) ลักษณะของบุคลากรในองค์การ
- (4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

Cento, Samuel C (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ องค์การจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม โดยที่ จะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยๆ ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านนโยบาย มีการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ รวมถึงกำหนดมาตรฐานการทำงาน และวิธีในการดำเนินงานเป็นต้น

(2) ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ มีการจัดทำโครงสร้างที่ครอบคลุมทุกส่วนงาน กำหนดการรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การบังคับบัญชา การจัดแบ่งสายงาน แบ่งกลุ่มงาน การจัดการความสัมพันธ์ของแต่ละกลุ่มงาน รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้งาน การวางแผน การควบคุม การสั่งการ การกำกับดูแล การติดตามและการประเมินผลการทำงาน

2) ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะองค์การเกิดขึ้นได้จากการรวมตัวกันของบุคคลเป็นหมู่คณะ ที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน แต่ละบุคคลมีบทบาทในการทำงาน และการดำเนินงานที่แตกต่างกัน แต่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ซึ่งหมายรวมถึงบุคคลทุกระดับตั้งแต่ระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง ทั้งนี้ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่างๆ ดังนี้

- (1) มีจำนวนคนในแต่ละกลุ่มงานที่เพียงพอ
- (2) มีความรู้ความสามารถ ทั้งพื้นฐานที่ติดตัวมาและความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่
- (3) มีความเป็นผู้นำ
- (4) มีทักษะด้านต่างๆ ที่สำคัญ อาทิเช่น ด้านการสื่อสาร ด้านเทคโนโลยีด้านการบริหารจัดการ
- (5) มีเจตคติและค่านิยมที่พึงปรารถนา
- (6) มีความสามารถในการพัฒนาทั้งคนและงาน ทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรได้

(7) มีแผนการดำเนินงานขององค์กร

3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำหรับการออกแบบผลิตภัณฑ์ รวมถึงการออกแบบการใช้เครื่องมือ การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยต่างๆ ในกระบวนการผลิต มีการตรวจสอบคุณภาพและการควบคุมให้ได้มาตรฐาน การจัดการระบบสร้างความเชื่อมโยงของข้อมูลทางการตลาด

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน ได้แก่

1) ปัจจัยด้านองค์กร การจัดการในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในภาพของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวคิดแนวปฏิบัติในวิธีการปรับปรุงการบริหารและการจัดการการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพัฒนาวัฒนธรรมในองค์กร การบริหารบุคคล และการสร้างแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินลงทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

2) ปัจจัยด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง การพิชิตปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

Harrington H. and Harrington S. (1996, p. 180) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบมุ่งเน้นที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป
- 3) คำแนะนำที่ดี
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ความยุติธรรม
- 6) มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน
- 7) ความฉับไวของการจัดส่ง
- 8) มาตรฐานและตารางเวลา
- 9) สภาพมาตรฐาน
- 10) การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงาน
- 12) ให้รางวัลสำหรับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

Woodruff (1990, pp. 47-48) ได้ศึกษาหลักเกณฑ์ในการทำงานของบุคคลในองค์การภาครัฐของตะวันตกที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลที่เกิดจากการทำงานดังคุณลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้ที่มีความครบถ้วนถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน
- 2) ปริมาณของงาน หมายถึง ผลผลิตที่มีปริมาณที่พอเพียงต่อความต้องการโดยมีผู้ทำงานนั้นๆ ควบคุมโดยตรง
- 3) การตัดสินใจ หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่สามารถตัดสินใจเมื่อเผชิญกับปัญหาแก้ไขปัญหาได้ในเวลาเมื่อเกิดสิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้ารวมทั้งการบอกกล่าวในระยะเวลาที่กระชั้นชิด
- 4) ความรู้และทักษะในงาน หมายถึง ลักษณะโดยรวมของพนักงานที่มีติดตัวที่นำมาใช้ในการทำงานนั้นๆ นำมาแก้ไขปัญหาลักษณะต่างๆ ได้เมื่อเกิดขึ้นจากการทำงานที่รับผิดชอบ
- 5) มินิวัตกรรม หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่แสดงออกถึงการเป็นคนช่างคิดค้นกระทำในสิ่งใหม่ๆ ที่มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในทางที่ดียิ่งขึ้น

6) ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และไม่อาจคาดการณ์ได้ที่เกิดขึ้นจากการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่มีการใช้ความคิดสร้างสรรค์หาแนวทางในการดำเนินการในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับ

8) ความร่วมมือ หมายถึง ลักษณะของพนักงานงานที่ทำร่วมกับบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าจะ เป็นพนักงานภายในองค์กรหรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นมิตร

สมยศ นาวิการ (2529, น. 5) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีปัจจัย 7 ประการคือ

1) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค

2) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

3) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย

4) แบบของการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5) บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร

6) ความสามารถของพนักงานในองค์กร

7) ค่านิยมของพนักงานในองค์กร

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เกิดจากกระบวนการจัดการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นการจัดการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือการมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรนั่นเอง

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่ได้กล่าวมา ผู้ศึกษาสนใจศึกษาแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งประกอบไปด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) เวลา (4) ค่าใช้จ่าย แนวคิดทั้ง 4 ด้านมีส่วนช่วยทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยงานที่ได้ต้องมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีน้อยที่สุด และใช้เวลาในการทำงานที่น้อยที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

การจัดการ เป็นกระบวนการของการนำเอานโยบายและแผนงาน ไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดในขั้นของการบริหาร โดยแบ่งเป็นการจัดการออกเป็น 3 ด้านคือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการกระบวนการ และการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญในการจัดการขององค์กร ที่ผู้บริหารทุกองค์การให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ และไม่มองข้าม จึงมีผู้ที่ให้ทฤษฎี แนวคิด และความหมายไว้มากมายดังนี้

Mondy, Noe & Premeaux (1999) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือ กระบวนการการบริหารคนให้ได้ประโยชน์มากที่สุด พร้อมกับทั้งบรรลุเป้าหมายขององค์กร และกำเนิดโมเดลทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยกิจกรรมหลักดังนี้

1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการว่าด้วยการการสำรวจถึงความต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่จะใช้ เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะตรงความต้องการ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่ช่วยในการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ที่พอเพียงตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

(1) การพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างๆ

(2) การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน

(3) การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนพนักงานที่ลาออกจางาน ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์นั้นจะต้องมีการออกแบบงานและการวิเคราะห์งาน เป็นขั้นตอนการกำหนดโครงสร้างและการออกแบบขั้นตอนการทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ส่วนการวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทำงานทั้งหมด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบที่ช่วยในการกำหนดทักษะหน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์กร

2) การสรรหาบุคลากร เป็นกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อการจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม และยังทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์อีกด้วย การคัดเลือกเป็นกิจกรรมในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับองค์กรและเหมาะสมในตำแหน่งงานนั้นๆ โดยคัดเลือกจากผู้สมัครนั่นเอง

3) การฝึกอบรมและการพัฒนา การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยปรับเปลี่ยน ปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้ไปในทิศทางเดียวกันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านการพัฒนานั้นเป็นการเสริมสร้างความรู้ในการทำให้แก่พนักงาน เพิ่มความรู้ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

4) ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ ผลตอบแทนคือรางวัลที่พนักงานได้รับจากการทำงาน อันได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน เงิน โบนัส และรางวัลอื่นๆ เพิ่มเติมจากค่าจ้างที่ได้รับ หรือที่เรียกว่าสวัสดิการ เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร ฯลฯ

5) ความปลอดภัยและสุขภาพ คือสวัสดิการอย่างหนึ่งที่ได้จากบริษัทอย่างเช่น การคุ้มครองอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงาน ในส่วนสุขภาพก็จะรวมทั้งสุขภาพทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคมอีกด้วย

6) พนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ ตัวพนักงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะผลงานจะคืบหน้ามาจากการทำงานของพนักงานนั่นเอง ด้านแรงงานสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ที่มีในกลุ่มพนักงานด้วยกัน และหมายรวมระหว่างพนักงานกับนายจ้างอีกด้วย

7) การประเมินผลการทำงาน คือกระบวนการในการติดตามประเมินผลการทำงาน ทั้งในส่วนของพฤติกรรม การกระทำที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงาน โดยมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

Clark (1992, p. 13) อธิบายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการจัดการความสัมพันธ์ของคณาและผู้บริหาร โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับการจัดการความสัมพันธ์ ที่ไม่ใช่เป็นการจัดการบุคคล

2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์มุ่งเน้นที่เป้าประสงค์ขององค์กร ดังนั้นเมื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป การจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าวก็จะเปลี่ยนด้วย

3) วัตถุประสงค์หลักของการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือมุ่งที่องค์การ ส่วนสมาชิกขององค์กรแต่ละคนจะเป็นวัตถุประสงค์รอง

กึ่งพร ทองใบ (2560, น. 9-8) ได้กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการวางแผนจัดองค์การ การดำเนินการ และการควบคุมเกี่ยวกับการจัดหา การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานประโยชน์ การชำระรักษา และการพ้นจากงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของบุคคล ขององค์กร และสังคมโดยรวม

จากความหมายและแนวคิดของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการทางการบริหารที่จะสรรหา คัดเลือก มอบหมายงาน การพัฒนาบุคลากร และการทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข โดยให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของผลผลิตหรือบริการขององค์กร เป็นสำคัญ

2.2 กระบวนการจัดการ

กระบวนการจัดการจะมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุน และการลดเวลา ซึ่งองค์กรจะมีจัดการกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิผลต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่มีความหลากหลายตาม ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผู้ที่ให้ทฤษฎี แนวคิด และความหมายไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

Henri Fayol กล่าวว่าหัวใจหลักของการจัดการในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้นมีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัย เรียกว่า POCCC มีดังนี้

- 1) การวางแผน
- 2) การจัดองค์การ
- 3) การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ
- 4) การประสานงาน
- 5) การควบคุม

Dale (1978, p.4) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการจัดการองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

วิโรจน์ สารรัตนะ (2545, น. 3-5) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยหน้าที่หลักทางการบริหาร 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

1) การวางแผน เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการทั้งหลาย กำหนดขึ้น การวางแผนจัดเป็นหน้าที่อันดับแรก ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนเป็นอย่างดี โดยที่องค์ประกอบของกระบวนการการวางแผนองค์การหนึ่งๆ จะประกอบด้วยภารกิจเป้าหมายและแผนงาน โดยภารกิจเป็นข้อประกาศอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเหตุผลพื้นฐานในการดำรงอยู่ขององค์การ และขอบข่ายงานเฉพาะขององค์การหรือที่ทำให้องค์การแตกต่างจากองค์การอื่น สำหรับจุดหมายเป็นเป้าหมายในอนาคตข้างหน้าหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่องค์การ

ต้องการให้บรรลุผล ขณะเดียวกันแผนงานยังหมายถึงวิถีทางที่จะก่อให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร

2) การจัดองค์กร เป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สืบเนื่องมาจากการวางแผนกล่าวคือ เมื่อองค์กรจัดทำเป้าหมายและแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้วผู้บริหารควรต้องออกแบบโครงสร้างองค์กร เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรนั้น การออกแบบโครงสร้างองค์กรเป็นกิจกรรมที่ควรได้รับการติดตามอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างองค์กรเกิดขึ้นใหม่มากมาย

3) การนำ เป็นสถานะที่ผู้นำใช้ความพยายามที่จะให้มีอิทธิพลต่อผู้อื่น เพื่อให้การทำงานของพนักงานบรรลุจุดหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การที่ผู้นำจะเป็นผู้นำที่มีศักยภาพดังกล่าวได้พึงทำความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการบริหารกลุ่ม เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ผู้นำที่มีศักยภาพการควบคุม เป็นกระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้การทำงานขององค์กรบรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้ มุ่งให้เกิดความมั่นใจว่าสมาชิกในองค์กรได้ประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางที่จะทำให้บรรลุผลตามมาตรฐานการทำงาน ที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์กร การเสริมสร้างพฤติกรรมที่พึงประสงค์และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของสมาชิกในองค์กร

Brown (1980, p. 273) ได้ระบุองค์ประกอบที่สนับสนุนการบริหารไว้ 8 ด้านดังนี้

1) การวางแผน หมายถึง กระบวนการซึ่งระบุถึงปัญหาความต้องการและทรัพยากรขององค์กร เพื่อไว้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

2) การบริหารงานบุคคล หมายถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการคัดเลือก การบรรจุ การกำหนดหน้าที่งาน การจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ

3) การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง

4) การนิเทศติดตาม หมายถึง การให้คำแนะนำ คอยให้การสนับสนุนช่วยเหลือในการทำงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5) การจัดหาสิ่งสนับสนุน หมายถึงการจัดหาการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในที่ใช้ในการทำงาน รวมถึงการเก็บรักษาด้วย

6) การจัดการงบประมาณ หมายถึงการจัดการด้านการเงินและบัญชีเพื่อสนับสนุนแผนการทำงาน

7) การจัดการด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การวางแผน จัดหา รวบรวม จัดเก็บ รักษา และส่งต่อแพร่กระจายสารสนเทศสู่ผู้ใช้เพื่อประโยชน์ในการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

8) การจัดการองค์การ หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผน การจัดกิจกรรมการให้บริการต่างๆ

Louis A. Allen (1958) เป็นผู้ที่ทำให้กำเนิดทฤษฎีการจัดการ POLC ซึ่งถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคเริ่มแรกที่ยังคงนิยมใช้กันมาจนถึงยุคปัจจุบันนี้ซึ่ง POLC จะประกอบด้วย

1) การวางแผนคือการกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ซึ่งการวางแผนนั้นมีหลายประเภทได้แก่

(1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวางแผนกลยุทธ์นั้นจำเป็นต้องให้ความใส่ใจในรายละเอียดค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคู่แข่ง โอกาสและอุปสรรคทางธุรกิจ รวมถึงจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร และยังเรื่องตำแหน่งทางการตลาดเมื่อเทียบกับคู่แข่งก็เช่นกัน การวางแผนกลยุทธ์ไม่ใช่แค่การวางแผนการทำงานเท่านั้น แต่เป็นการวางแผนยุทธศาสตร์ในการทำธุรกิจด้วย มีแผนครอบคลุมหลายมิติ ตลอดจนมีการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์องค์กร เพื่อเป็นแนวทางการใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการรวมถึงในขั้นตอนการดำเนินงาน การวางแผนเชิงกลยุทธ์นั้นมักใช้กับฝ่ายบริหารจนถึงระดับหัวหน้างาน

(2) การวางแผนเชิงยุทธวิธี การวางแผนเชิงยุทธวิธีเป็นการต่อยอดมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์นั่นเอง เป็นการเน้นในส่วนของการปฏิบัติเป็นหลัก ใ้ใส่ใจกับทุกขั้นตอนการปฏิบัติสร้างความสอดคล้องกันที่จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มักใช้กับฝ่ายปฏิบัติการในระดับหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

(3) การวางแผนเชิงบริหารจัดการ เป็นการวางแผนไปที่กระบวนการทำงานตลอดทั้งการประสานงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อความราบรื่นของการส่งต่องานทั้งในส่วนระดับหน่วยงานและรวมถึงระดับองค์กรด้วย เน้นที่ระบบระเบียบ และการแก้ไขปัญหาด้านระบบการทำงานใช้ตั้งแต่หัวหน้าฝ่ายบริหารจนถึงฝ่ายปฏิบัติการ

2) การจัดการองค์การ คือการกำหนดโครงสร้างขององค์กร กำหนดตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน สรรหาคนให้เหมาะสมกับงาน รวมทั้งการจัดการระเบียบสร้างระบบในการทำงานสร้างความสอดคล้องทุกหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่ราบรื่นทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

3) ภาวะการเป็นผู้นำคือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ โดยต้องบริหารงานบุคคลได้ สามารถสร้างแรงบันดาลใจแรงจูงใจให้กับทุกคนได้ดี มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่ยืดหยุ่น มีความรอบคอบและมีการตัดสินใจที่รวดเร็ว เป็นผู้นำที่พร้อมจะนำพาทุกคนไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4) การควบคุมคือการดูแลบุคลากรตลอดจนระบบและขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้ ทั้งยังรวมถึงการติดตามประเมินผลการทำงาน ว่าประสบผลสำเร็จเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และยังสามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้อีกด้วย

Bartol & Martin (1997, p. 7) ได้กล่าวว่า การจัดการกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1) การวางแผน หมายถึง การวางแผนหรือการกำหนดการทำงานขององค์กรไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรในการบริหารงานใดๆ ก็ตามผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ในการวางแผน เพราะการวางแผนเป็นหน้าที่ประการแรกของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าแผนงานเป็นกรอบและเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานทั้งหมด ถ้าปราศจากแผนงานแล้วนั้น จะเป็นการยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลงานที่ดี การวางแผนในการบริหารงานนั้นจะต้องจัดทำทั้งแผนในระยะสั้นและแผนในระยะยาว การวางแผนนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่าจะทำอะไร จะทำอย่างไร จะใช้เงินเท่าไร จะให้ใครเป็นผู้ทำ และจะกระทำที่ไหน และจะทำเมื่อไร

2) การจัดองค์กร หมายถึง การจัดองค์กรหรือจัดหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์กรหรือของหน่วยงานย่อยพร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายการควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะของหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วย พร้อมทั้งกำหนดขนาดของการควบคุมไว้ด้วยการจัดองค์กรอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์กร เพื่อให้เกิดการสื่อความเข้าใจในองค์กรเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสาร

3) การนำ หมายถึง การที่ผู้นำใช้การโน้มน้าวให้สมาชิกองค์กรปฏิบัติตามคำสั่งของตัวเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารการสั่งการ และการจูงใจภายในองค์กรอีกด้วย

4) การควบคุม หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรว่าสมาชิกองค์กรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยดูได้จากการผลของปฏิบัติงานจริง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ถ้าผลงานที่ได้จากการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานก็จะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามมาตรฐาน และแผนในการทำงาน

จากกระบวนการในการจัดการดังกล่าวข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการที่เริ่มต้นจากการวางแผนจวบจนจบลงที่การควบคุมเป็นกระบวนการที่เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมภายในและสภาวะแวดล้อมภายนอก ดังนั้น นักบริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมอยู่เสมอเพื่อที่จะทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กรในท้ายที่สุด

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการเป็นกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์กร โดยอาศัยหลักทางการบริหาร 4 ประการ คือ (1) การวางแผน (2) การจัดองค์การ (3) การนำ (4) การควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะทำให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การจัดการสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

องค์กรโดยทั่วไปย่อมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันนั้นถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการกำหนดกรอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และหากองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลกระทบต่อการสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถ รวมไปถึงอาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้นองค์กรต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากรเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ได้มีผู้ที่ให้ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้มากมายดังนี้

เยวาลักษณ์ กุลพานิช (2533, น. 16) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นหมายถึง สิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวที่มีส่วนช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันประกอบไปด้วย (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน แสงสว่างที่เพียงพอเสียงในระบับที่พอเหมาะ อุณหภูมิที่พอดี (2) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การนำ ค่าตอบแทนสวัสดิการที่ได้รับ

ชลธิชา สว่างเนตร (2542, น. 27) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานไว้ว่า คือสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวในสถานที่ทำงาน ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต และสามารถมองเห็นหรือไม่เห็น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการทำงาน รวมไปถึงคุณภาพชีวิตของพนักงานด้วย

James & Jones (1974, pp. 1096-1112) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวของพนักงานในขณะที่กำลังทำงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น แสง สีเสียง อุณหภูมิ อากาศ ฝุ่นละอองสิ่งเหล่านี้ไปมีผลต่อตัวพนักงาน ในบางองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจหมายถึง แนวทางการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน

ในแต่ละวัน สภาพแวดล้อมทางกายภาพสังคม หรือวัฒนธรรมสิ่งเหล่านี้ที่ไปมีผลต่อการทำงานของพนักงาน

เขาวลัทธิ กุลพานิช (2533, น.22) ได้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ลักษณะของสถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ

2) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วยสภาพการทำงานซึ่งหมายถึง การทำงานในที่ที่มีแสงสว่างที่เพียงพอ การไม่มีเสียงรบกวนขณะทำงาน การระบายอากาศ การจัดบริเวณรอบอาคารสำนักงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการทำงานอย่างเพียงพอ และยังรวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อันหมายถึง การได้รับความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงการปรึกษาในเรื่องส่วนตัว การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาอันหมายถึง การได้รับความสนใจในการสอนงาน และช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดจากการทำงาน รวมถึงไม่มีความขัดแย้งในเรื่องใดๆ กับผู้บังคับบัญชา

3. บริบทองค์กร บริษัท คอสมินา จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท คอสมินา จำกัด ก่อตั้งโดย นายแพทย์ธาดา เปี่ยมพงศ์สานต์ ผู้ดำเนินการก่อตั้งสถาบันความรู้ Asian Esthetic Dermatology (AED) และสอนวิชาเวชศาสตร์ผิวหนัง วิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง วิทยาเขตกรุงเทพฯ มุ่งเน้นการให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสิว ฝ้า ตลอดจนเทคนิคการทำเลเซอร์ต่างๆ การฉีดฟิลเลอร์ โบท็อกซ์ ด้วยประสบการณ์จากการเป็นอาจารย์ผู้สอนมาเปิดคลินิกรักษาโรคผิวหนัง เริ่มต้นที่สาขาวังหน้า และเมื่อได้คลุกคลีกับคนไข้ที่เข้ามารับการรักษา จึงเล็งเห็นความสำคัญหลังจากการรักษาที่คนส่วนใหญ่ต้องการดูแลผิวพรรณอย่างต่อเนื่องให้มีสุขภาพดีและสวยงามมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงได้เริ่มคิดค้นวิจัยผลิตผลิตภัณฑ์ สำหรับดูแลผิวพรรณอันเป็นสูตรที่เหมาะสมแต่ละสภาพผิว โดยเฉพาะสำหรับผิวแพ้ง่ายและผิวที่บอบบางเป็นพิเศษ เป็นเวชสำอางสำหรับการรักษาสิว ฝ้า ครีมนันแดด สูตรชะลอริ้วรอย และการผลัดเซลล์ผิว ดูแลเอาใจใส่เรื่องผิวพรรณมาตลอดเป็นระยะเวลามากกว่า 40 ปี ภายใต้บริษัท คอสมินา จำกัด โดยช่วงแรก

นอกจากจ่ายให้กับคนไข้ในคลินิกทั้ง 2 คลินิก ซึ่งมีสาขาลดลงชั้นเพิ่มมาอีก 1 สาขา และยังจำหน่ายให้แก่คลินิกผิวหนังและโรงพยาบาลทั่วประเทศภายใต้แบรนด์ ซิทูวัน จวบจน ณ ปัจจุบัน ได้มีผู้บริหารรุ่นที่ 2 เข้ามาบริหาร และได้เล็งเห็นประสิทธิภาพของทีมวิจัยและพัฒนา จึงขยายธุรกิจเพิ่มขึ้นโดยการเพิ่มไลน์ผลิตในส่วนรับจ้างผลิตและสร้างแบรนด์ให้ลูกค้า รองรับสำหรับบุคคลที่สนใจทำแบรนด์สินค้าเป็นของตนเอง และนอกจากนั้นยังทำแบรนด์เฟซแลบส์ เพื่อจัดจำหน่ายให้กับบุคคลทั่วไปภายใต้บริษัท เฟซแลบส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยยังคงมุ่งเน้นคุณภาพให้มีมาตรฐานระดับสากล มีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ ให้ผู้บริโภคมั่นใจได้ในความปลอดภัย รวมถึงได้ผลลัพธ์อันเป็นน่าพึงพอใจของผู้บริโภค

ในปัจจุบัน บริษัท คอสมินา จำกัด เป็นทั้งผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเวชสำอางให้แก่ผู้เชี่ยวชาญระดับประเทศและพัฒนาให้กับนักธุรกิจที่ต้องการสร้างแบรนด์สินค้าของตนเอง ทางบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและขยายกำลังการผลิตเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต โดยใช้ความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อนำออกสู่ตลาดกลุ่มผู้บริโภค ภายใต้

วิสัยทัศน์: เป็นผู้นำในการคิดค้น พัฒนา และผลิตเวชสำอางสำหรับผิวแพ้ง่ายของประเทศ

พันธกิจ: สร้างสรรค์นวัตกรรมด้านเวชสำอางสำหรับผิวแพ้ง่ายที่มีคุณภาพ และปลอดภัยมุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารจัดการในองค์กรให้มีคุณภาพระดับมาตรฐานสากล สร้างความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า

ค่านิยมองค์กร: ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ สร้างสรรค์นวัตกรรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง คุณภาพ มีคุณธรรมและซื่อสัตย์

3.2 โครงสร้างการบริหารของบริษัท คอสมินา จำกัด

บริษัท คอสมินา จำกัด จัดโครงสร้างการบริหารจัดการ โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน โดยแต่ละกลุ่มงานมีความรับผิดชอบและหน้าที่การดำเนินงานแตกต่างกันดังต่อไปนี้

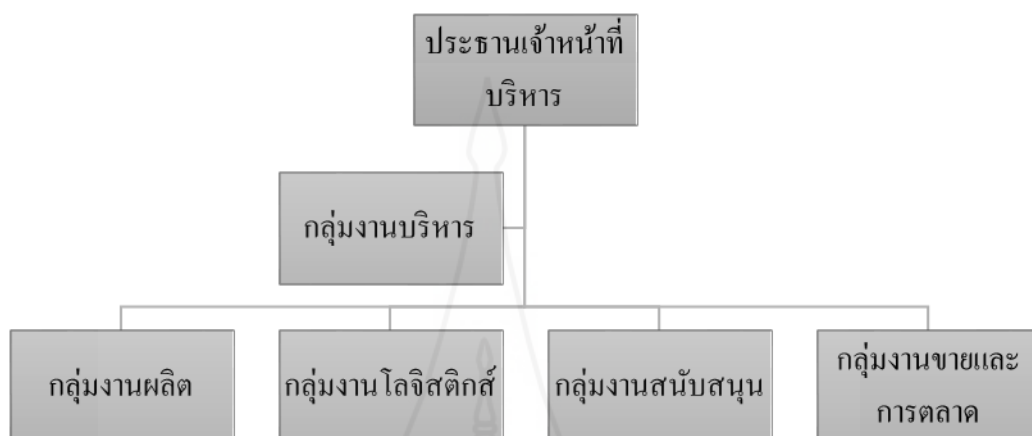
3.2.1 กลุ่มงานบริหาร รับผิดชอบ เรื่องงานบริหารระบบคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูล

3.2.2 กลุ่มงานผลิต รับผิดชอบเรื่องการผลิตและพัฒนา การผลิตสินค้า รวมถึงการควบคุมคุณภาพ

3.2.3 กลุ่มงานโลจิสติกส์ รับผิดชอบเรื่องการจัดหาวัตถุดิบ บริหารสินค้าคงคลัง และการจัดส่ง

3.2.4 กลุ่มงานสนับสนุน รับผิดชอบเรื่องการสรรหาว่าจ้าง การบริหารงานบุคคล การบัญชีการเงินและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.5 **กลุ่มงานขายและการตลาด** รับผิดชอบการขาย การทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการสร้างการรับรู้ และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ บริษัท คอสมินา จำกัด

3.3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์

บริษัท คอสมินา จำกัด มีการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับเจตนารมณ์การสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยบริษัท คอสมินา จำกัด มีวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่เป็นผู้นำในการคิดค้น พัฒนา และผลิตเวชสำอางสำหรับผิวแพ้ง่ายที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและประโยชน์สูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยนโยบายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

3.3.1 การสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน

3.3.2 การอบรมและการพัฒนาบุคลากร

3.3.3 การบริหารจัดการด้านค่าจ้าง

3.3.4 การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพของการทำงานตลอดจนการประเมินผล

การทำงาน

3.3.5 การแก้ปัญหาและลดความขัดแย้ง

3.3.6 ด้านแรงงานสัมพันธ์

3.4 กระบวนการจัดการ

โดยมีกระบวนการจัดการ 4 เรื่องดังนี้

3.4.1 การวางแผน โดยมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรไว้ชัดเจนกำหนดกลยุทธ์หลักขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และการกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานจะมีความสอดคล้องประสานกันให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละส่วนงานและเป้าหมายรวมขององค์กร

3.4.2 การจัดองค์กร มีการจัดโครงสร้างขององค์กร แบ่งกลุ่มงานแบ่งผู้รับผิดชอบในแต่ละกลุ่มงานและมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ระบุผู้มีอำนาจในการจัดการและตัดสินใจ

3.4.3 การโน้มนำพนักงาน ให้มีการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร มีการสร้างการแรงจูงใจและการจูงใจในการทำงาน สนับสนุนให้ระดับบริหารมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์กร

3.4.4 การควบคุม ได้มีการวางแผนและทำการจัดโครงสร้างองค์กร มีการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน รวมทั้งมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และเปรียบเทียบผลงานจริงเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และหากผลงานจริงไม่เป็นไปตามเป้าหมายก็จะมีการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย

3.5 การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัท คอสมินา จำกัด มีการจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3 ด้านดังต่อไปนี้

3.5.1 การจัดการพื้นที่และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้เหมาะแก่การทำงานมากที่สุด

3.5.2 การจัดการเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของพนักงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานเพื่อรองรับการทำงานของคนในองค์กร

3.5.3 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร จัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันทั้งกิจกรรมภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

3.6 นโยบายด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

ทางบริษัท คอสมินา จำกัด ได้กำหนดนโยบาย กำหนดเป้าหมาย มีการวางแผนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กร เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่สูง โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินงานขององค์กรดังนี้

- 1) เพื่อใช้สนับสนุนการทำงานให้มีมาตรฐาน และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
- 2) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3) เพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์การ

4) เพื่อใช้สนับสนุนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในองค์การ

หัวข้อสำหรับการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท คอสมินา จำกัด จะประกอบไปด้วย

1) ด้านคุณภาพของงาน พิจารณาจากคุณภาพของงานที่ทำได้จะต้องมีคุณภาพตามที่บริษัทกำหนด มีความถูกต้อง และผลงานมีความเรียบร้อยเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่บริษัทตั้งไว้

2) ด้านปริมาณงาน พิจารณาจากปริมาณของงานที่สามารถทำได้สำเร็จเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ หรือเป็นไปตามแผนงานของหน่วยงานที่วางไว้

3) ด้านเวลา พิจารณาจากการใช้เวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นไปตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด โดยในเวลาที่กำหนดนั้นๆ จะต้องได้งานที่มีคุณภาพในปริมาณที่ตั้งไว้

4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน พิจารณาจากการใช้ทรัพยากรในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ตัวเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและสามารถควบคุมไม่ให้เกิดการสูญเสียชีวิตหรือถ้าสูญเสียชีวิตก็น้อยที่สุด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือข่ายโทร 7 ด้านพบว่า (1) ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ผลที่ออกมาคือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน (2) ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ก็มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียงด้านเดียวคือในด้านปริมาณงาน (3) ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน และคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (6) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านปริมาณงาน และคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการทำงานเพียงด้านเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และในส่วนของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 7 ด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับต่ำทั้งในทิศทางบวก และทิศทางลบ และไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย แสดงให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายทั้งทางบวกและทางลบเลย

นิมนวน ทองแสน (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่างกัน (2) เพื่อศึกษา ปัจจัยความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจ ผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีจำนวน 309 คน สถิติที่ใช้คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson product moment correlation ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่าองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อยคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงานนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านมากที่สุดไปหาด้านน้อยที่สุดดังนี้ ด้านส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และยังพบอีกว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีในทุกด้านมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั่นเอง

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษา ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ในการปฏิบัติงาน รายได้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยี ของธนาคารแห่งหนึ่ง (2) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง (3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยี ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.902 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แล้วเป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่มาก (3.57, 3.58, 3.60 ตามลำดับ) และยังพบอีกว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่มีความแตกต่างกันนั้น มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ก็มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เช่นเดียวกัน

จิราพร ชุมบางหนั่ง (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด” มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ ผลการศึกษาสรุปได้ (1) บุคลากรของบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกคือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านเวลา ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งสามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 11 สามารถเขียนสมการการทำนาย $E = 0.25M5 + 0.19M11$ โดยที่ E = ประสิทธิภาพการทำงาน M5 คือ ปัจจัยด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า M11 คือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด คือ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้าเมื่อเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด เพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) และถ้าปัจจัยด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด เพิ่มขึ้น 0.07 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น)

พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง (2) ศึกษาแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน และผลตอบแทน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับธนาคารกรุงเทพมาเป็นระยะเวลา 1 - 5 ปี และได้ผลตอบแทน 20,001 – 25,000 บาท ต่อเดือน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ผลตอบแทนต่อเดือน มีความสัมพันธ์แตกต่างกันด้านอายุ และผลตอบแทนที่แตกต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เป็นไป ในทางบวก

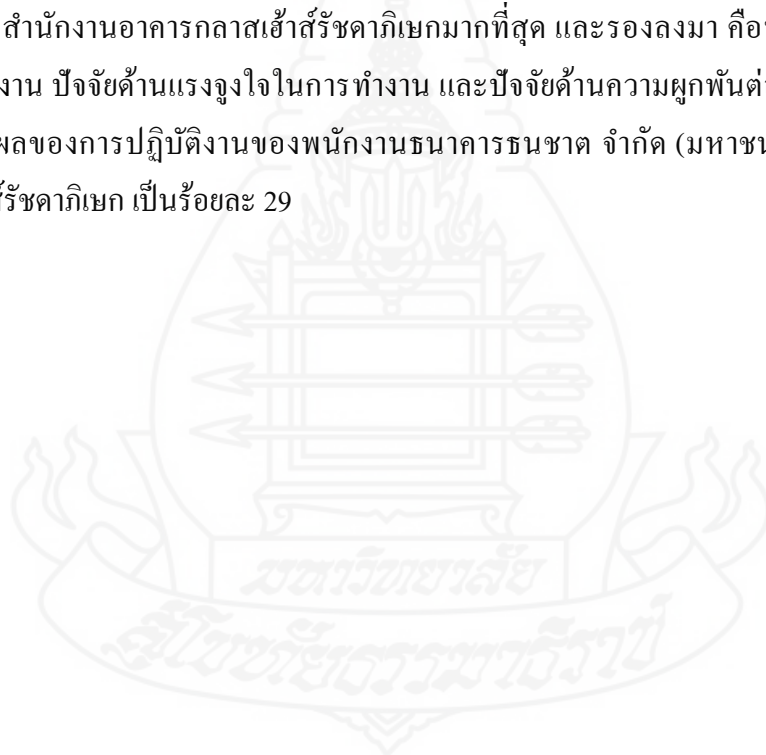
ปกภณ จันทศาสตร์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในเขต ลาดพร้าว-จตุจักร ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 โดยแจกกับพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าวจตุจักร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) สถิติทดสอบความแปรปรวน ทางเดียว (One Way ANOVA) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอย แบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพัน กับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความอิสระในการทำงาน และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านความเข้าใจ

ในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี” มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือเพศหญิงจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71 มีอายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสถานภาพโสดจำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีระดับปริญญาตรีจำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.8 ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 โดยที่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นพบว่า ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้าน ความพึงพอใจในงานพบว่า เพื่อนร่วมงานและการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุไม่มีผลกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

รัฐพล ศรีกัตัญญ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก” โดยที่ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 33 ปีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี และเป็นพนักงานระดับกลาง - ระดับช่วยบริหาร ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง แยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ด้านความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ ด้านพนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และด้านพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ประกอบด้วย งานที่ทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรแห่งนี้ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าและอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสม ด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ผลที่ได้พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.267 และ 0.397 ตามลำดับ หมายถึงว่าประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ขึ้นกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษกมากที่สุด และรองลงมา คือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลที่ได้คือประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก เป็นร้อยละ 29



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้รูปแบบของการสำรวจ ผู้ศึกษา
มีวิธีดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ทั้งหมด
ที่ทำงาน ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2563 ใน 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานผลิต กลุ่มงานโลจิสติกส์
กลุ่มงานสนับสนุน และกลุ่มงานขายและการตลาด มีจำนวนทั้งสิ้น 130 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

ส่วนงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
กลุ่มงานบริหาร	3
กลุ่มงานผลิต	55
กลุ่มงานโลจิสติกส์	24
กลุ่มงานสนับสนุน	18
กลุ่มงานขายและการตลาด	30
รวม	130

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานใน บริษัท คอสมินา จำกัด ทั้ง 5 กลุ่มงาน นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มโดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973, p. 725) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

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

โดยที่	n	หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	E	หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

แทนค่าการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด โดยคำนวณจากประชากร 130 คน ดังนี้

$$n = \frac{130}{1+130(0.05)^2}$$

$$n = 98.11 \approx 98$$

ผลการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้จำนวน 98 ตัวอย่าง

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้จะใช้ตัวอย่างจำนวน 98 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกตัวอย่างโดยวิธีใช้ความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยการเอารายชื่อพนักงานมาแยกตามแต่ละกลุ่มงาน แล้วนำมาเรียงตามรหัสพนักงาน จึงสุ่มตัวอย่างเฉพาะลำดับเลขที่จนครบจำนวน

ดังนั้น เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด เท่ากับ 98 ตัวอย่าง จึงได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละกลุ่มงาน ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่มงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มงาน}}{\text{จำนวนประชากรแต่ละบริษัท}}$$

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มงานในแต่บริษัท

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละบริษัท} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละบริษัท} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากร}}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มงานบริหาร	3	2
กลุ่มงานผลิต	55	46
กลุ่มงานโลจิสติกส์	24	15
กลุ่มงานสนับสนุน	18	13
กลุ่มงานขายและการตลาด	30	22
ผลรวมทั้งหมด	130	98

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด คือแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ ได้แก่

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ โดยกำหนดช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา แบ่งออกเป็น 4 ช่วงอายุได้แก่

1. ต่ำกว่า 20 ปี
2. 20 – 30 ปี
3. 31 – 40 ปี
4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ โดยกำหนดช่วงระดับการศึกษาของประชากรที่ใช้ศึกษา ออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
2. ระดับปริญญาตรี
3. ระดับปริญญาโท
4. สูงกว่าระดับปริญญาโท

ข้อที่ 4 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ โดยกำหนดช่วงรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามของประชากรที่ใช้ศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดช่วงรายได้ ออกเป็น 4 ช่วง โดยกำหนดให้แต่ละช่วงให้มีความห่างเท่ากันคือ 15,000 บาท ได้เป็นดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 – 30,000 บาท
3. 30,001 – 45,000 บาท
4. 45,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ โดยกำหนดช่วงอายุงานที่ทำจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาได้ดังนี้

จากข้อมูลฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สำรวจอายุงานของพนักงาน พบว่ามีพนักงานที่มีอายุงานต่ำสุดคือน้อยกว่า 1 ปี และสูงสุดคือ 30 ปี ดังนั้นในการศึกษาค้างนี้ จึงได้ใช้เกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงตามเกณฑ์กำหนดช่วงอายุงานของบริษัท คอสมินา จำกัดดังนี้

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 - 5 ปี
3. 5 - 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานประกอบด้วย (1) คุณภาพงาน (2) การลดเวลาในการปฏิบัติงาน (3) การลดค่าใช้จ่าย และ (4) ปริมาณงานบรรลุตามเป้าหมาย โดยอ้างอิงแนวคิดจากแบบประเมินผลการทำงานของบริษัท คอสมินา จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด

2.2 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

2.2.1 การศึกษา ผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท คอสมินา จำกัด หลักแนวคิดทฤษฎีเรื่อง ประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และหลักการศึกษ จากเว็บไซต์เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมตัวแปรที่ทำการศึกษา และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน

2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ

2.2.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบคุณภาพ

2.2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการศึกษา

2.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

โดยผู้ศึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยเกณฑ์การให้คะแนนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในแต่ละข้อคำถามว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ ถ้ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาผู้เชี่ยวชาญจะให้คะแนนเป็น +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามข้อนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ก็จะให้ค่าเป็น 0 และถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าแบบสอบถามข้อนั้นไม่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะให้ค่าเป็น -1 จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ได้มาทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$n = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

และเมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว จึงนำค่าที่ได้มาพิจารณาตามเกณฑ์เพื่อตัดสินใจในการเลือกข้อคำถาม ข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการวัดได้ ส่วนข้อที่ได้ค่า IOC ต่ำกว่า .50 ผู้วิจัยจะพิจารณาตัดทิ้งและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (สิทธิ นีรสรณ์, 2560) จึงนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาแล้ว ไปทดสอบก่อนการใช้จริง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรจริง จำนวน 30 คน จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่า มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์ทั้งหมด (ภาคผนวก ข)

2.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ

การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบัค โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาความเชื่อมั่น ค่าเท่ากับ 0.869 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นได้ค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.70 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2560, น. 179)

ตารางที่ 3.3 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านการจัดการและประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

ปัจจัย	Cronbach's Alpha	แปลผล
ปัจจัยด้านการจัดการ	0.992	ผ่าน
ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน	0.986	ผ่าน
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ	0.980	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าความเชื่อมั่น โดยรวมของปัจจัยด้านการจัดการ มีค่าเท่ากับ 0.992 และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีค่าเท่ากับ 0.986 มีความเชื่อมั่นได้ค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.70 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2560, น. 179)

3. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จำนวน 98 คน โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อขอความอนุเคราะห์ ไปยังพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์

3.2 ผู้ศึกษาจัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ และขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นผู้จัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ ให้แก่พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

3.3 ติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามออนไลน์ โดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 10 วัน

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแยกตามข้อมูลของแบบสอบถามได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการประมวลผล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{x}{n} \times 100$$

เมื่อ X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่)
n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการจัดการ และประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดระดับความคิดเห็นตามลักษณะคำถามเป็นแบบคะแนนมาตราส่วน ในลักษณะประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด จนถึงน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแปลความหมายแบบวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5
ระดับความคิดเห็นมาก	4

ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3
ระดับความคิดเห็นน้อย	2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

โดยมีการแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของคะแนนตัวชี้วัด การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเครือชาดากรุ๊ป ลักษณะการประเมิน 5 ระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการอันตรภาคชั้น ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1960, p. 190) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด/สูงที่สุด
3.41 - 4.20	มาก/สูง
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย/ต่ำ
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานดังนี้

4.3.1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ *f-test* (*Inferential f-test*) แบบการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม

4.3.2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ *T-test* (*Independent T-test*) ทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

4.3.3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (*Pearson Product Moment Correlation Coefficient*) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน โดยมีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แปลความหมาย 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า .81 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .61 – .80 มีความสัมพันธ์กัน
 ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .41 – .60 มีความสัมพันธ์กัน
 ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .20 – .41 มีความสัมพันธ์กัน
 ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด” ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลัก 2 ข้อ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และ 3) เพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด เก็บผู้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด จำนวน 106 คน ทำการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ค่าสถิติ F-test (Inferential F-test), ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) และสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้สื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายไว้ดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
(\bar{X})	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานจนถึงปัจจุบัน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	40	37.7
หญิง	66	62.3
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	4	3.8
20 - 30 ปี	53	50.0
31 - 40 ปี	34	32.1
41 ปีขึ้นไป	15	14.2
ระดับการศึกษาสูงสุด		
น้อยกว่าระดับปริญญาตรี	41	38.7
ระดับปริญญาตรี	49	46.2
ระดับปริญญาโท	13	12.3
สูงกว่าระดับปริญญาโท	3	2.8
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	35	33.0
15,001-30,000 บาท	41	38.7
30,001-45,000 บาท	20	18.9
45,001 บาท ขึ้นไป	10	9.4
อายุงานจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	28	26.4
1 - 5 ปี	44	41.5
5 - 10 ปี	23	21.7
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	11	10.4
รวม	106	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมีระดับปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือน้อยกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และ 30,001-45,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

อายุงานจนถึงปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และ 5 - 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์			
1. บริษัทมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดทักษะ หน้าที่และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.74	0.72	มาก
2. บริษัทมีการคาดการณ์กำลังคนเพื่อให้ทราบถึงปริมาณและระยะเวลาที่ต้องใช้กำลังคนในการปฏิบัติงานในอนาคต	3.75	0.74	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของท่านมีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น	3.64	0.76	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
4. บริษัทมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้	3.61	0.78	มาก
5. พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็น การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์ อย่างต่อเนื่อง	3.83	0.88	มาก
6. บริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	3.42	0.90	ปานกลาง
7. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความ เหมาะสมกับตำแหน่งและสายงาน มีความยุติธรรม เที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.45	0.82	ปานกลาง
8. ในบริษัทมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับพนักงาน ไว้อย่างชัดเจนเมื่อพนักงานกระทำผิดระเบียบของบริษัท	3.75	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือบริษัทมีการคาดการณ์กำลังคนเพื่อให้ทราบถึงปริมาณและระยะเวลาที่ต้องใช้กำลังคนในการปฏิบัติงานในอนาคต และในบริษัทมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับพนักงานไว้อย่างชัดเจนเมื่อพนักงานกระทำผิดระเบียบของบริษัท ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.74, 0.79) และบริษัทมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดทักษะหน้าที่และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การวางแผน

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการจัดการ			
การวางแผน			
1. บริษัทมีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบ	3.92	0.76	มาก
2. บริษัทมีการจัดทำแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่บริษัทกำหนด	3.89	0.72	มาก
3. บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานระบุไว้ชัดเจน และมีการฝึกอบรมก่อนเริ่มงาน	3.83	0.81	มาก
4. บริษัทให้การส่งเสริมและสนับสนุนการนำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน เช่นเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้	3.76	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การวางแผน เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บริษัทมีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือบริษัทมีการจัดทำแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่บริษัทกำหนด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.72) และบริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานระบุไว้ชัดเจน และมีการฝึกอบรมก่อนเริ่มงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การจัดการ
องค์การ

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการจัดการ			
การจัดการองค์การ			
1. บริษัทมีการจัด โครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการทำงาน และพร้อมให้พนักงาน ได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งกันและกัน	3.64	0.82	มาก
2. บริษัทมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตรงตามตำแหน่ง งานที่ท่านได้รับ	3.72	0.79	มาก
3. บริษัทมีขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจน	3.74	0.69	มาก
4. บริษัทมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของแต่ละ กลุ่มงานและกำหนดเป้าหมายของตลละกลุ่มงานไว้ อย่างชัดเจน	3.72	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การจัดการองค์การ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บริษัทมีขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.69) รองลงมาคือบริษัทมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตรงตามตำแหน่งงานที่ท่านได้รับและบริษัทมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของแต่ละกลุ่มงานและกำหนดเป้าหมายของตลละกลุ่มงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.79, 0.69) และบริษัทมีการจัด โครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการทำงานและพร้อมให้พนักงาน ได้เรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การนำ

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการจัดการ			
การนำ			
1. ผู้นำของท่านมีการสนับสนุนพนักงานและช่วยผลักดันให้ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	3.73	0.86	มาก
2. ผู้นำของท่านสามารถแก้ไขปัญหาคืออย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในขณะทำงาน	3.88	0.86	มาก
3. ผู้นำของท่านให้บุคลากรทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	3.86	0.83	มาก
4. ผู้นำของท่านสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน	3.83	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การนำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้นำของท่านสามารถแก้ไขปัญหาคืออย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในขณะทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือผู้นำของท่านให้บุคลากรทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.83) และผู้นำของท่านสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.81)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การควบคุม

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านกระบวนการจัดการ			
การควบคุม			
1. บริษัทมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.81	0.74	มาก
2. บริษัทมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.73	0.78	มาก
3. บริษัทมีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานของพนักงาน	3.75	0.74	มาก
4. บริษัทมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานที่รับผิดชอบทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน	3.85	0.75	มาก
รวมปัจจัยด้านการจัดการ	3.79	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ การควบคุม เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บริษัทมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานที่รับผิดชอบทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75) รองลงมาคือบริษัทมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการทำงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.74) และบริษัทมีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.74)

จากตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ โดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการจัดการ ทั้ง 4 ด้านมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และเอื้อต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	3.54	0.87	ปานกลาง
2. บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการทำงาน	3.45	0.89	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อการปฏิบัติงานมีความสะดวก	3.51	0.75	ปานกลาง
4. มีระบบสื่อสารให้พนักงานทราบนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจน	3.54	0.87	ปานกลาง
รวมด้าน	3.52	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และเอื้อต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีระบบสื่อสารให้พนักงานทราบนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.87, 0.87) รองลงมาคือท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อการปฏิบัติงานมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.75) และบริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ รายด้าน

ปัจจัยด้านการจัดการ	(\bar{X})	S.D.
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.65	0.58
ด้านการจัดการกระบวนการ การวางแผน	3.85	0.62
ด้านการจัดการกระบวนการ การจัดการองค์การ	3.70	0.61
ด้านการจัดการกระบวนการ การนำ	3.82	0.72
ด้านการจัดการกระบวนการ การควบคุม	3.79	0.65
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.52	0.68

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการ รายด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการจัดการกระบวนการ การวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือด้านการจัดการกระบวนการ การนำ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.72) และด้านการจัดการกระบวนการ การควบคุม ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.65)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผลงานการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณภาพตามมาตรฐาน ที่บริษัทกำหนดไว้	3.94	0.66	มาก
2. ท่านมีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพของงาน ที่ทำอยู่เสมอ	4.02	0.62	มาก
3. คุณภาพของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของคน ที่เกี่ยวข้อง	3.92	0.71	มาก
4. ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำได้ เป็นไปตาม ความคาดหวังของหน่วยงาน	3.92	0.68	มาก
5. ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่กำหนดได้ตรง ตามมาตรฐานของบริษัท	4.08	0.73	มาก
6. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงาน ตามเป้าหมายอย่างที่ตั้งไว้อยู่เสมอ	4.11	0.67	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน	(\bar{X})	S.D.	ระดับความสำคัญ
7. ท่านมีการปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา	4.11	0.75	มาก
8. ท่านมีการลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้	4.21	0.70	มากที่สุด
9. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา	4.23	0.64	มากที่สุด
10. ท่านทำงานตามแผนงาน โดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายเป็นต้นทุน อยู่ตลอดเวลา	4.14	0.67	มาก
11. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของขั้นตอนการทำงานซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการทำงานน้อยที่สุด	4.09	0.66	มาก
12. ท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างประหยัด	4.21	0.66	มากที่สุด
รวม	4.08	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าท่านมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือท่านมีการลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้และท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70, 0.66) และท่านทำงานตามแผนงาน โดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.67)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test (Inferential F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน

ตารางที่ 4.10 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

เพศ	N	Mean	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ชาย	40	4.133	0.453	0.848	0.398
หญิง	66	4.051	0.507		

ผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่าเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ($t = 0.848$, $sig. = 0.398$)

ตารางที่ 4.11 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

อายุ	N	Mean	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
น้อยกว่า 20 ปี	4	4.167	0.304	1.503	0.218
20 - 30 ปี	53	3.983	0.504		
31 - 40 ปี	34	4.172	0.458		
41 ปีขึ้นไป	15	4.206	0.494		
รวม	106	4.082	0.487		

ผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่าอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ($F = 1.503$, $sig. = 0.218$)

ตารางที่ 4.12 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าระดับปริญญาตรี	41	4.177	0.523	1.145	0.335
ระดับปริญญาตรี	49	4.010	0.454		
ระดับปริญญาโท	13	4.006	0.430		
สูงกว่าระดับปริญญาโท	3	4.278	0.709		
รวม	106	4.082	0.487		

ผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่าระดับการศึกษาสูงสุดไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ($F = 1.145$, $\text{sig.} = 0.335$)

ตารางที่ 4.13 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	35	4.188	0.500	1.829	0.147
15,001-30,000 บาท	41	4.004	0.499		
30,001-45,000 บาท	20	3.963	0.412		
45,001 บาท ขึ้นไป	10	4.267	0.463		
รวม	106	4.082	0.487		

ผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ($F = 1.829$, $\text{sig.} = 0.147$)

ตารางที่ 4.14 พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

อายุงานจนถึงปัจจุบัน	N	Mean	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 1 ปี	28	4.107	0.497	0.117	0.950
1 - 5 ปี	44	4.049	0.490		
5 - 10 ปี	23	4.094	0.550		
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	11	4.121	0.340		
รวม	106	4.082	0.487		

ผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีอายุงานจนถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน พบว่าอายุงานจนถึงปัจจุบัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ($F = 0.117$, $\text{sig.} = 0.950$)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านการจัดการ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

ปัจจัยด้านการจัดการ	1	2	3	4	5	6	7
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	1						
ด้านการจัดการกระบวนการ การวางแผน	.726**	1					
ด้านการจัดการกระบวนการ การจัดการองค์การ	.750**	.737**	1				
ด้านการจัดการกระบวนการ การนำ	.629**	.572**	.681**	1			
ด้านการจัดการกระบวนการ การควบคุม	.623**	.695**	.765**	.622**	1		
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.626**	.634**	.701**	.560**	.595**	1	
ประสิทธิภาพการทำงาน	.450**	.417**	.508**	.439**	.485**	.521**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันระหว่างปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.726

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการจัดการกระบวนการ การวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.750 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการจัดการกระบวนการ การจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.629 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการจัดการกระบวนการ การนำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.623 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านการจัดการกระบวนการ การควบคุม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.626 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่า Correlation เท่ากับ 0.450 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (3) หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จำนวน 106 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม การวิเคราะห์พนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test (Inferential F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน และการวิเคราะห์ ทางสถิติทั้งหมดใช้การวิเคราะห์โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำเสนอเป็นข้อมูล 3 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้ สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัดอยู่ในเกณฑ์มาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า พนักงานมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ พนักงานมีการลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ และพนักงานคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร หรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.70, 0.66) และพนักงานทำงานตามแผนงาน โดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายเพื่อเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.67)

1.2 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า เพศ ($t = 0.848$, sig. = 0.398) อายุ ($F = 1.503$, sig. = 0.218) ระดับการศึกษาสูงสุด ($F = 1.145$, sig. = 0.335) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($F = 1.829$, sig. = 0.147) อายุงานจนถึงปัจจุบัน ($F = 0.117$, sig. = 0.950) ต่างไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามการจัดการสมัยใหม่ อันเนื่องด้วยไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด พบว่าปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านกระบวนการจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด” ผู้ศึกษาสามารถนำข้อสรุปมาอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด อยู่ในเกณฑ์มาก พบว่า ท่านมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา และยังมี การลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้ง ยังให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างคุ้มค่าที่สุด และสามารถทำงานตามแผนงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายใช้เป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ จิราพร ชุมบางหนั่ง (2556) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้ อย่างมีคุณภาพ ในปริมาณงานและเวลาที่กำหนด ภายใต้ค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่านั่นเอง

2.2 ผลการศึกษาคำเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกออกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานจนถึงปัจจุบัน ล้วนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับผลของการศึกษาของ จิราพร ชุมบางหนั่ง (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด” ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน อายุงาน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ต่างกัน

2.3 ผลการศึกษาคำความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ซึ่งพบว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผลคือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีการได้รับการอบรมในการ ทำงาน บริษัทมีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา ที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้เมื่อเทียบกับมาตรฐาน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ สมยศ แยมเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียนมารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัย ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาของ สมชาย เรื่องวงษ์ (2552) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันตำแหน่งปฏิบัติการ

จะทำหน้าที่ปฏิบัติ ส่วนผู้จัดการฝ่ายจะต้องมีหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบายการทำงาน ทำให้มีความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กระบวนการจัดการ ผลคือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด การที่พนักงานจะมีประสิทธิภาพส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบริษัท มีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่มากเกินไป พนักงานสามารถทำงาน ได้ตามเป้าหมาย ผลงานที่ได้มีจำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ และตรงตามมาตรฐานกำหนด สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมยศ แยมเพื่อน (2551) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียนมารีนเซอร์วิสส์จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตอยู่ในระดับดี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มีมาตรฐานการจัดการกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพนอกจากนี้บริษัทยังมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐานดีเยี่ยม พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานครผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน คือองค์การมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐานและองค์การ มีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการกำหนดโครงสร้างองค์การ ตลอดจนวางระบบการทำงานไว้เป็นอย่างดีทำให้ การควบคุมการทำงานมีมาตรฐาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ศุภลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีกฎระเบียบในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

การจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลคือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของภาคิน ศรีสังข์งาม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาของบึงค้ำการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของข้าราชการตำรวจในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกับสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคิน ศรีสังข์งาม (2554) ได้ศึกษา เรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาของบึงค้ำการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผลการศึกษาพบว่า

บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเหมาะแก่การทำงาน และมีความเอื้อต่อการทำงานเป็นอย่างดี เพื่อให้ประสบความสำเร็จทั้งยังส่งผลต่อผลของการดำเนินงานขององค์กรที่ดี

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1.1 จากผลการศึกษารวบรวมวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานพบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด อยู่ในเกณฑ์มาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจากผลของการวิเคราะห์ ทางผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติมว่า องค์กรควรมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อเพิ่มให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น และมีแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

3.1.2 จากผลการศึกษารวบรวมวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทางผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เพื่อเป็นการรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง ทางผู้บริหารขององค์กรควรมีนโยบายทางด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่า และจะยังคงต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

3.1.3 จากผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด พบว่าปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ทางผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการในแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรควรเสริมนโยบายด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงให้มีระบบการประเมินผลที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน เป็นไปด้วยความยุติธรรม เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน และปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

2) ด้านกระบวนการจัดการ องค์กรควรมีการจัดการระบบโครงสร้างที่มีความชัดเจนแก่พนักงานถึงเห็นถึงความก้าวหน้าในสายงาน และแจ้งให้พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจพนักงานให้เห็น โอกาสความก้าวหน้าในงาน ว่าการทำงานในองค์กรจะมีความก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใด

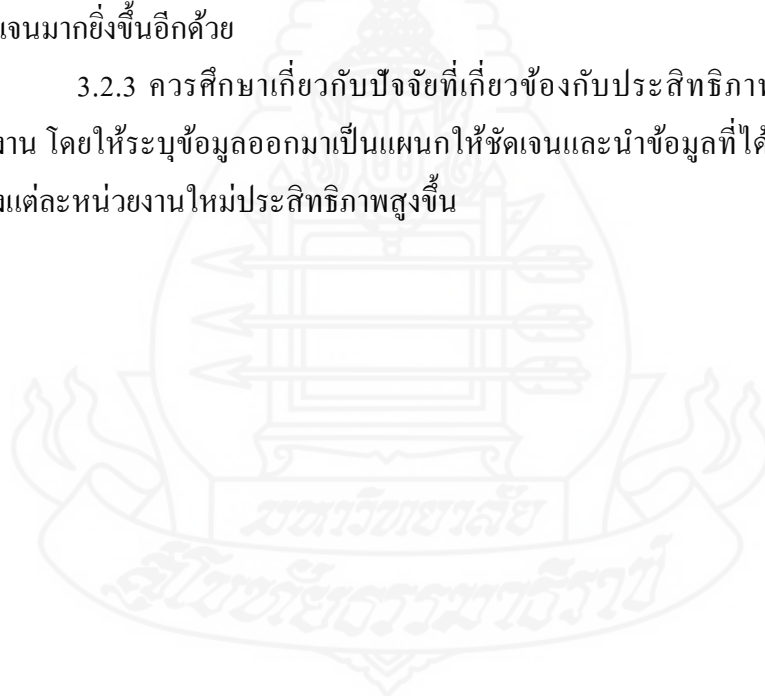
3) ด้านการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรปรับปรุง เรื่องเครื่องมืออุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มืออย่างครบครัน และสร้างกิจกรรม สานสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กร เช่น กิจกรรมละลายพฤติกรรม กีฬาภายใน

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 ศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน เช่น ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะ ของการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านการจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้การศึกษามีครอบคลุม มากยิ่งขึ้น

3.2.2 การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น หากการศึกษาค้างต่อไปให้มีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลในลักษณะอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การใช้การสัมภาษณ์ การพูดคุยสนทนาระหว่างกลุ่ม ก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมและครอบคลุมประเด็นสำคัญๆ รวมทั้ง มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

3.2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยให้ระบุข้อมูลออกมาเป็นแผนกให้ชัดเจนและนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการแก้ไข ปัญหาของแต่ละหน่วยงานใหม่ประสิทธิภาพสูงขึ้น





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

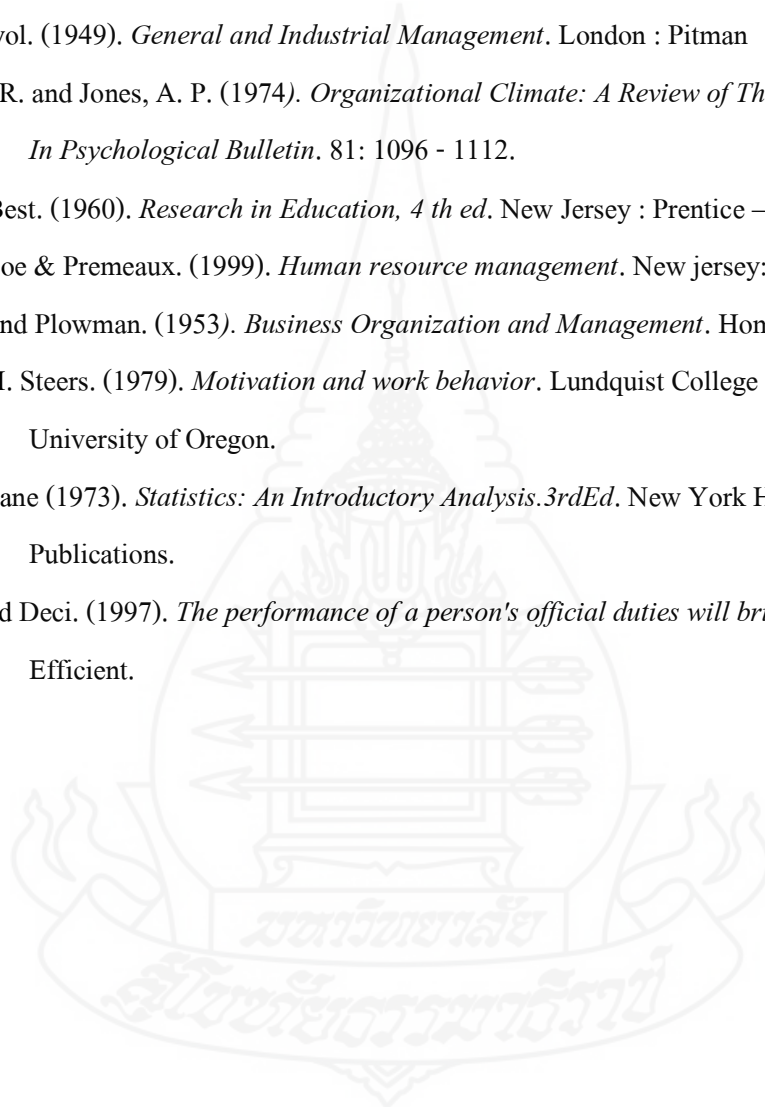
บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ. (2560). แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใน *ประมวลสาระชุดวิชา เศรษฐศาสตร์ เพื่อการจัดการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Managerial Economics and Human Resource Management)* เล่ม 2, หน่วยที่ 9, นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- คนางค์ ภูมดี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความภักดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรังสิต, ปทุมธานี.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- จิราพร ชุมบางหนั่ง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชลธิชา สว่างเนตร. (2542). *การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ภายในองค์กรและขวัญในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชุตินาส ชนะจิตต์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2545). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- นันทวน ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปกกณ จันทศาสตร์. (2559). *ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พรทิพย์ เกิดขำ. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์การกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์*. (สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2556). *แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจนครจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.
- ภาวิณี ดีสุข. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ยูโรมอนิเตอร์. (2562). *ธุรกิจความงามไทยรุ่ง ส่วนกระแสเศรษฐกิจ สร้างมูลค่า 1.68 แสนล้านบาท*. สืบค้นจาก <https://positioningmag.com>
- เขวลักษณ์ กุลพานิช. (2533). *สภาพแวดล้อมกับประสิทธิภาพของงาน*. *วารสารข้าราชการ*, 35, 16-18.
- รัฐพล ศรีกัตถุญ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสฮ้าส์รัชดาภิเษก*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

- ลักษณะชัย ชนะวังน้อย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). *การบริหาร หลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ์.
- ศิริวดี ชูเชิด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/onlineMag/view2.php?id=771>
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโวลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์พยากรณ์เศรษฐกิจและธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2562). *ปี 62 โอกาสของธุรกิจเครื่องสำอางและสกินแคร์*. สืบค้นจาก <https://www.chynlife.com/content>.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.
- สมชาย เรืองวงษ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การเรื่องการจูงใจ: จากแนวคิดไปสู่การประยุกต์ใช้*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการบริษัท เอเชียนมารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- สุดารัตน์ กิมศิริ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์*. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2560). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Allen, Louis A. (1958). *Organization and Management*. New York: McGraw-Hill.
- Bartol, Kathryn M. & Others. (1998). *Management: A Pacific Rim Focus. (2nd ed)*. Roseville NSW: McGraw-Hill.

- Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). *Organizational Theory and Management : A Macro Approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Cento, C.S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Clark, Robert. (1992). *Human Resources Management : Framework and Practice 2nd ed.* Sydney : McGraw-Hill.
- Henri, Fayol. (1949). *General and Industrial Management*. London : Pitman
- James, L. R. and Jones, A. P. (1974). *Organizational Climate: A Review of Theory and Research*. *In Psychological Bulletin*, 81: 1096 - 1112.
- John W. Best. (1960). *Research in Education, 4 th ed.* New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Mondy, Noe & Premeaux. (1999). *Human resource management*. New jersey: Prentice Hall.
- Petersen and Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood. Illinois:
- Richard M. Steers. (1979). *Motivation and work behavior*. Lundquist College of Business University of Oregon.
- Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.3rdEd.* New York Harper and Row Publications.
- Vroom and Deci. (1997). *The performance of a person's official duties will bring good results.* Efficient.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการศึกษา



แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลไปประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น จะมิได้มีผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมายในบริษัทหรือด้านส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ฉะนั้นขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อ 1-5)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ (ข้อ 8-33)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน(ข้อ 34-45)

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และข้อเสนอแนะ (บรรยาย)

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งในความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อทั้ง 4 ส่วน ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเท่านั้น เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะติดตามเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

นางชนัญชิตา มากศรี

แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. อายุ

- () น้อยกว่า 20 ปี () 20 - 30 ปี
() 31 - 40 ปี () 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () น้อยกว่าระดับปริญญาตรี () ระดับปริญญาตรี
() ระดับปริญญาโท () สูงกว่าระดับปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 15,001-30,000 บาท
() 30,001-45,000 บาท () 45,001 บาท ขึ้นไป

5. อายุงานจนถึงปัจจุบัน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 - 5 ปี
() 5 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์						
6.	บริษัทมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดทักษะ หน้าที่และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
7.	บริษัทมีการคาดการณ์กำลังคนเพื่อให้ทราบถึงปริมาณและระยะเวลาที่ต้องใช้กำลังคนในการปฏิบัติงานในอนาคต					
8.	ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัทของท่านมีการกำหนดเกณฑ์ในการสรรหาที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือตำแหน่งหน้าที่ของงานนั้น					
9.	บริษัทมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้					
10.	พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง					
11.	บริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์					
12.	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและสายงาน มีความยุติธรรมเที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้					
13.	ในบริษัทมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับพนักงานไว้ อย่างชัดเจนเมื่อพนักงานกระทำผิดระเบียบของบริษัท					

ข้อที่	ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านกระบวนการจัดการ						
การวางแผน						
14.	บริษัทมีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบ					
15.	บริษัทมีการจัดทำแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่บริษัทกำหนด					
16.	บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานระบุไว้ชัดเจน และมีการฝึกอบรมก่อนเริ่มงาน					
17.	บริษัทให้การส่งเสริมและสนับสนุนการนำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน เช่น เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้					
การจัดการองค์การ						
18.	บริษัทมีการจัด โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน และพร้อมให้พนักงานได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน					
19.	บริษัทมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตรงตามตำแหน่งงานที่ท่านได้รับ					
20.	บริษัทมีขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานนั้นๆ ใ้ไว้อย่างชัดเจน					
21.	บริษัทมีการจัดแบ่ง โครงสร้างการบริหารงานของแต่ละกลุ่มงานและกำหนดเป้าหมายของแต่ละกลุ่มงาน ใ้ไว้อย่างชัดเจน					
การนำ						
22.	ผู้นำของท่านมีการสนับสนุนพนักงานและช่วยผลักดันให้ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					
23.	ผู้นำของท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในขณะทำงาน					
24.	ผู้นำของท่านให้บุคลากรทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต					
25.	ผู้นำของท่านสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน					

ข้อที่	ปัจจัยด้านการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การควบคุม						
26.	บริษัทมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการทำงานไว้ อย่างชัดเจน					
27.	บริษัทมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง					
28.	บริษัทมีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์ การทำงานของพนักงาน					
29.	บริษัทมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานที่รับผิดชอบ ทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
30.	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และเอื้อ ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
31.	บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ อย่างเพียงพอต่อการทำงาน					
32.	ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงานมีความสะดวก					
33.	มีระบบสื่อสารให้พนักงานทราบนโยบายและแผนงาน อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาว่า ข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อที่	ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34.	ผลงานการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณภาพตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้					
35.	ท่านมีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำอยู่เสมอ					
36.	คุณภาพของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของคนที่เกี่ยวข้อง					
37.	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำได้ เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
38.	ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่กำหนดได้ตรงตามมาตรฐานของบริษัท					
39.	ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายอย่างที่ตั้งไว้อยู่เสมอ					
40.	ท่านมีการปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา					
41.	ท่านมีการลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้					
42.	ท่านมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา					
43.	ท่านทำงานตามแผนงานโดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา					
44.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของขั้นตอนการทำงาน ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการทำงานน้อยที่สุด					
45.	ท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างประหยัด					

ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม-----



ภาคผนวก ข
แบบทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of item Objective Congruence : IOC)

เรื่อง บัณฑิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

ผู้ศึกษา นางชนัญชิตา มากศรี
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท คอสมินา จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการจัดการกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด

คำชี้แจงแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อ 1-5)
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ (ข้อ 8 -33)
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน(ข้อ 34-45)
- ส่วนที่ 4 ปัญหา/อุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และข้อเสนอแนะ

(บรรยาย)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

- () ชาย
() หญิง

2. อายุ

- () น้อยกว่า 20 ปี
() 20 - 30 ปี
() 31 - 40 ปี
() 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () น้อยกว่าระดับปริญญาตรี
() ระดับปริญญาตรี
() ระดับปริญญาโท
() สูงกว่าระดับปริญญาโท

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
() 15,001-30,000 บาท
() 30,001-45,000 บาท
() 45,001 บาท ขึ้นไป

5. อายุงานจนถึงปัจจุบัน

- () น้อยกว่า 1 ปี
() 1 - 5 ปี
() 5 - 10 ปี
() มากกว่า 10 ปีขึ้นไป



แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอสมินา จำกัด

จากการนำแบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอนที่ 2-4 โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน
3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดประสงค์ โดยกำหนดคะแนน +1 หรือ 0 หรือ -1 การคำนวณ IOC ของผลการประเมิน
ของผู้เชี่ยวชาญได้คะแนน ดังนี้

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการ							
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์							
1	บริษัทมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และ แยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการ กำหนดทักษะ หน้าที่และความรู้ที่ต้องการสำหรับงาน โหนดหนึ่งตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	บริษัทมีการคาดการณ์กำลังคนเพื่อให้ทราบถึง ปริมาณและระยะเวลาที่ต้องใช้กำลังคนในการ ปฏิบัติงานในอนาคต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านรู้สึกว่าบริษัทของท่านมีการกำหนดเกณฑ์ในการ สรรหาที่ชัดเจน เช่น ลักษณะงาน หรือตำแหน่งหน้าที่ ของงานนั้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	บริษัทมีเกณฑ์มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรที่มี คุณสมบัติเหมาะสมตรงตามตำแหน่งที่กำหนดไว้	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
5	พนักงานได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์อย่าง ต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6	บริษัทจ่ายค่าตอบแทนให้อย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
7	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งและสายงาน มีความยุติธรรมเที่ยงตรง โปร่งใส ตรวจสอบได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8	ในบริษัทมีการกำหนดคobotไทยสำหรับพนักงานไว้ อย่างชัดเจนเมื่อพนักงานกระทำผิดระเบียบของบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านการจัดการกระบวนการ							
การวางแผน							
9	บริษัทมีการกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ และ วัตถุประสงค์ขององค์กร และสื่อสารให้พนักงานรับทราบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10	บริษัทมีการจัดทำแผน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายการดำเนินงานที่องค์กรกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11	บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานระบุไว้ชัดเจน และมีกรฝึกอบรมก่อนเริ่มงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12	บริษัทให้การส่งเสริมและสนับสนุนการนำความคิดใหม่ๆ มาปรับปรุงขั้นตอนหรือกระบวนการในการทำงาน เช่นเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การจัดการองค์กร							
13	บริษัทมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน และพร้อมให้พนักงานได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
14	บริษัทมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบตรงตามตำแหน่งงานที่ท่านได้รับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15	บริษัทมีขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานนั้นๆ ไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16	บริษัทมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานของแต่ละกลุ่มงานและกำหนดเป้าหมายของแต่ละกลุ่มงานไว้ อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
การนำ							
17	ผู้นำของท่านมีการสนับสนุนพนักงานและช่วยผลักดันให้ท่านทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
18	ผู้นำของท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในขณะทำงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19	ผู้นำของท่านให้บุคลากรทดลองใช้วิธีการใหม่ๆ ในการทำงานเพื่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20	ผู้นำของท่านสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
การควบคุม							
21	บริษัทมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการทำงานไว้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22	บริษัทมีการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23	บริษัทมีการประเมินความคืบหน้าของการบรรลุวัตถุประสงค์การทำงานของพนักงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24	บริษัทมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานที่รับผิดชอบทราบ และแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
25	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และเอื้อต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
26	บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเพียงพอต่อการทำงาน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
27	ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อการปฏิบัติงานมีความสะดวก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28	มีระบบสื่อสารให้พนักงานทราบนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน							
29	ผลงานการปฏิบัติงานของท่าน มีคุณภาพตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
30	ท่านมีการประเมินตนเองในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	ข้อความในแบบสอบถาม	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม คะแนน	IOC	แปลผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
31	คุณภาพของงานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของคนที่เกี่ยวข้อง	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
32	ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ท่านทำได้ท่านเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน	1	1	0	2	0.66	ใช้ได้
33	ท่านสามารถทำงานในปริมาณที่กำหนดได้ตรงตามมาตรฐานของบริษัท	1	1	1	3	1	ใช้ได้
34	ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
35	ท่านมีการปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36	ท่านมีการลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
37	ท่านมีการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
38	ท่านทำงานตามแผนงาน โดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆ ที่บริษัทต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
39	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของขั้นตอนการทำงานซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการทำงานน้อยที่สุด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
40	ท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัทในการทำงานอย่างประหยัด	1	1	1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือศึกษา





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ว ๖๐๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.บริบูรณ์ ปิ่นประยงค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางชนัญชิตา มากศรี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๙๙๕๕๕๕๕

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖
โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๐๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๘/กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโสด้านซัพพลายเชน บริษัท คอสมินา จำกัด (คุณกัญญาพัชญ์ วัฒนะธนากร)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางชนัญชิตา มากศรี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๙๙๕๙๕๙๙

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๐๕

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท คอสมินา จำกัด (คุณเจริญชัย ใจสว่าง)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางชนัญชิตา มากศรี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าวนี้ นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์พร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๙๙๕๙๕๕๙

สาขาวิชาฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาวิน ชินะโชติ)

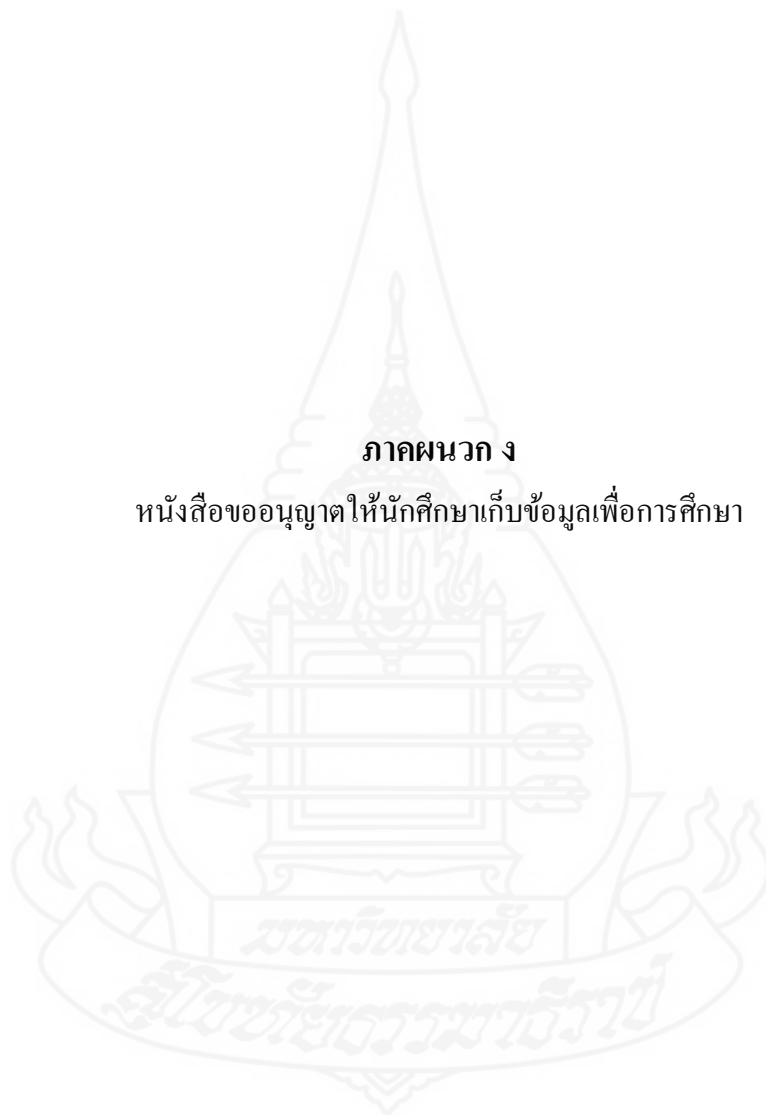
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ภาคผนวก ง

หนังสือขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๒๐๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้บริหาร บริษัท คอสมินา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางชนัญชิตา มากศรี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอสมินา จำกัด" ตามโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจาก รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย โดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากท่านต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๙๙๕๙๕๕๙

สาขาวิชา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔-๘๑๘๑-๖

โทรสาร ๐๒-๕๐๓-๓๖๑๒

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางชนัญชิตา มากศรี
วัน เดือน ปีเกิด	18 กรกฎาคม 2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2541
สถานที่ทำงาน	บริษัท คอสมินา จำกัด เลขที่ 22/3 ถนนกาญจนาภิเษก แขวงบางระมาด เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170
ตำแหน่ง	ผู้จัดการส่วนงานขายและการตลาดอาวุโส

