

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานี  
บริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด**

**นางจุฑาทิพย์ ด่านสกุลเจริญ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

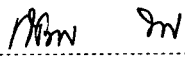
**Factors Related to Performance of Station Manager of  
Pure Thai Energy Company Limited**

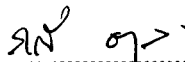
**Mrs. Jutatip Danskuncharoen**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2009


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ      ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด  
ชื่อและนามสกุล      นางจุฑาทิพย์ ค่านสกุลเจริญ  
แขนงวิชา      บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา      วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา      รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

 ..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

 ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

 .....  
(รองศาสตราจารย์จัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่ 4 เดือน ๗.๑ พ.ศ. ๒๕๕๕

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

**ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด**

**ผู้ศึกษา** นางจุฑาทิพย์ คำนสกุลเจริญ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

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

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด (3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด จำนวน 68 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาคั่นคว้าวอิสระสร้างขึ้นและใช้ค่าทดสอบสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือนและอายุงาน ของผู้จัดการสถานบริการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการในทิศทางบวก ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01(3) ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด” นี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่า ในการให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล ที่ได้กรุณาให้เกียรติเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร และผู้จัดการสถานบริการ ของบริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด ทุกท่าน สำหรับการสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา พร้อมทั้งให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามซึ่งคำตอบของท่านเป็นประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ พ่อบุญมี แม่ทองลั่น ที่เลี้ยงดูอบรมสั่งสอนเป็นอย่างดีตลอดมา สามี ที่ให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่รวมถึงกำลังใจที่มีให้เสมอมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่น MBA7 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการเรียนและการจัดทำการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเรื่องนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแต่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ให้การอบรมสั่งสอน ให้ความอนุเคราะห์ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

จุฑาทิพย์ คำนสกุลเจริญ

พฤศจิกายน 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	2
สมมติฐานการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	7
องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	9
ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	10
ลักษณะการบริหารงานของบริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	26
กลุ่มประชากร .....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ .....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลและข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน .....	30
ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	40
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) ของคำถามปลายเปิด .....	45
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	47
สรุปการวิจัย .....	48
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	49
อภิปรายผลการวิจัย .....	50
ข้อเสนอแนะ .....	51
บรรณานุกรม .....	54
ภาคผนวก .....	57
ก แบบสอบถาม .....	58
ข รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม .....	67
ค ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น .....	69
ประวัติผู้ศึกษา .....	73

**สารบัญตาราง**

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล .....	30
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร .....	32
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารองค์กร .....	33
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของ เทคโนโลยีสารสนเทศ .....	34
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กร .....	35
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและ ทักษะของพนักงาน .....	36
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร .....	37
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ภายในองค์กร .....	38
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของ ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร .....	39
ตารางที่ 4.10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย .....	40
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด .....	41
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	42
ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	42
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	43
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน .....	43



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชรว พลังงานไทยจำกัด.....	44
ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงข้อคำถามที่ไม่ได้ทำการกำหนดตัวเลือกไว้(คำถามปลายเปิด) ในส่วนของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชรว พลังงานไทยจำกัด.....	45
ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชรว พลังงานไทยจำกัด.....	46

ญ  
สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างองค์กร .....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากสถานการณ์ของโลกในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการติดต่อสื่อสารทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศต่างๆ ที่ต้องการอยู่รอดและเจริญเติบโตต่างหันมาสนใจในเรื่องความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งเมื่อพิจารณาในเชิงระบบแล้วผลการปฏิบัติงานขององค์การ(Organization Performance) เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของคนในองค์การ คนที่อยู่ในองค์การจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งขององค์การทุกประเภท ดังที่ Robert Crandall กล่าวไว้ว่า“Management...must have the support of all employees. I cannot think of anything more important” (1990 :103)

อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในปัจจุบันที่มีลักษณะความสลับซับซ้อนและความเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นจากองค์ประกอบย่อยส่วนต่างๆ เช่น การแข่งขันในเศรษฐกิจโลก อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรโลก ความหลากหลายของแรงงาน การว่างงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม จริยธรรม สุขภาพ อาหาร ที่อยู่อาศัย และอื่นๆ ส่งผลกระทบเป็นความท้าทายต่อองค์การ ทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวตอบสนองต่อความท้าทายด้านต่างๆ เหล่านี้ แนวคิดของการบริหารในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการมุ่งสัมฤทธิ์ผลของการบริหารงาน (Result oriented) โดยใช้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสิ่งวัดผลการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์การ ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมที่เป็นความท้าทายต่อองค์การ

ความท้าทายจากองค์ประกอบย่อยต่างๆ ของสภาพแวดล้อมล้วนเป็นพลังหรือแรงกดดันที่มีอิทธิพล ส่งผลกระทบให้องค์การต้องมีความพยายามในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สามารถตอบสนองความท้าทายที่อาจเรียกว่ากระแสความต้องการทางสังคม (Societal needs) การปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การมีความสัมพันธ์โดยตรงกับ ทรัพยากรมนุษย์ (กิ่งพร ทองใบ 2547 : 5)

บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือของบริษัท รัชของเพ็ชร์วิฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ถือหุ้นและบริหารงานทั้งหมดโดยคนไทยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี มาเป็นเวลานาน ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2538 บริษัท เพ็ชร์

พลังงานไทย จำกัด แม้ปัจจุบันจะเป็นบริษัทขนาดเล็ก แต่สามารถปรับตัวฝ่าวิกฤติเศรษฐกิจและภาวะราคาน้ำมันผันผวนมาได้ ในกรุงเทพฯ อาจจะไม่คุ้นเคยกับสถานีบริการน้ำมัน “เพียว” แต่ในต่างจังหวัดได้รับกระแสตอบรับเป็นอย่างดี จากการดำเนินธุรกิจภายใต้สโลแกน “เพียว มาตรฐานพลังงานไทย” บริษัทเพียว พลังงานไทย ประกอบธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน จำหน่ายน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว เบนซินออกเทน 91 (เบนซิน 91) เบนซินไร้สารตะกั่วออกเทน 95 (เบนซิน 95) และไบโอดีเซล (เพียว B 5) ผ่านสถานีบริการน้ำมันเพียว (PURE) ทั้งสิ้นจำนวน 68 สาขา ทั่วประเทศ โดยแบ่งการบริหารงานเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) บริหารงานด้วยตัวเอง ( Company Operate : CO ) และ (2) การบริหารงานโดยบุคคลภายนอกแบบแฟรนไชส์ ( Franchise) ปัจจุบันบริษัทได้มีการขยายธุรกิจออกไปเพื่อตอบสนองความต้องการของคนไทยให้ได้ใช้น้ำมันที่มีคุณภาพ ด้วยราคาที่เป็นธรรม จากโรงกลั่นน้ำมันของคนไทย 100% ([www.rpcthai.com/th](http://www.rpcthai.com/th)) ในการทำธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน ของบริษัทเพียว พลังงานไทย จำกัด ผู้จัดการสถานีบริการ ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตามสาขาต่างๆ ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการ ขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์การทางด้านการค้าปลีกน้ำมันให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันจะ ส่งผลต่อผลประกอบการของบริษัทฯ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการของบริษัทเพียวพลังงานไทย ผลที่ได้รับจากการศึกษา คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัทฯ ที่จะได้ทราบถึงระดับ ความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการสถานีบริการ เพื่อนำไปใช้อ้างอิงในการวางแผนนโยบายการบริหารงาน และพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ต่อไป

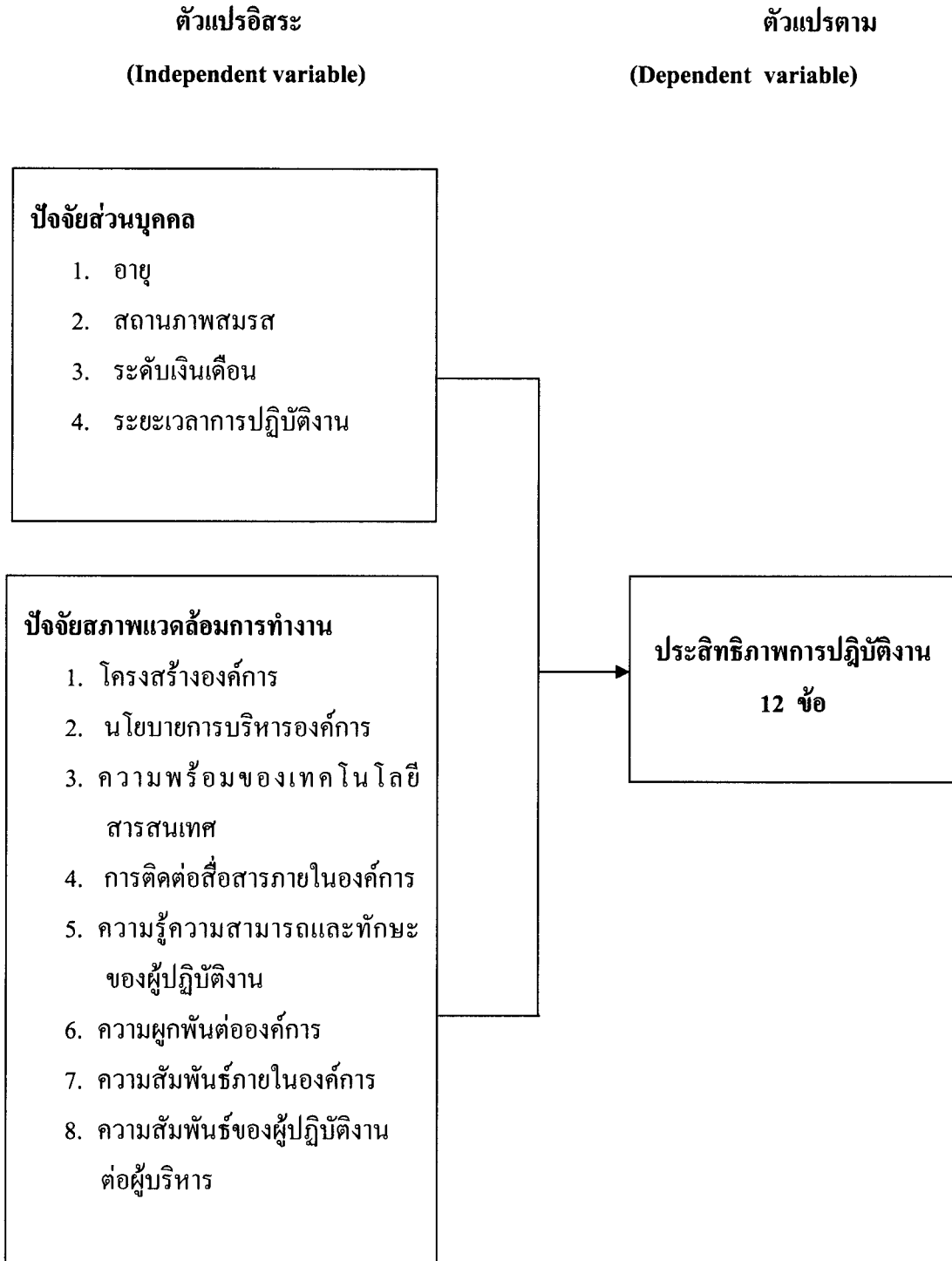
## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ สถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการสถานี บริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

### 3. สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด แตกต่างกัน
3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

#### 4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษารั้ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทยจำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีบริการ ทั้งหมด จำนวน 68 สาขา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงาน ไทย จำกัด
3. ขอบเขตด้านเวลา ศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัทเพียว พลังงาน ไทย จำกัด ที่ยังคงปฏิบัติงานในปี 2552
4. ขอบเขตด้านตัวแปร

### 4.1 ตัวแปรอิสระได้แก่ (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพการสมรส ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ นโยบาย การบริหารองค์การ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความรู้ความสามารถและทักษะของ ผู้ปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ภายใน องค์การ และความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร

4.2 ตัวแปรตาม ( Dependent Variables ) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ

### 5. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเดือน กรกฎาคม 2552 – ตุลาคม 2552

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างถูกต้องเหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพที่

เกิดขึ้นในการดำเนินงานในที่นี้คือ การปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ บรรลุเป้าหมายปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

**6.2 ผู้จัดการสถานบริการ** หมายถึง ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ปฏิบัติงานประจำสถานบริการน้ำมันตามสาขาต่างๆ ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุและสถานภาพการสมรส ระดับเงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามที่ได้ระบุไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น

**6.3 บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด** หมายถึง บริษัทเพียว พลังงานไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือของบริษัท ระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจค้าปลีกน้ำมันจำหน่ายน้ำมันดีเซลหมุนเร็ว เบนซินออกเทน 91 (เบนซิน 91) และเบนซินไร้สารตะกั่วออกเทน 95 (เบนซิน 95) ผ่านสถานบริการน้ำมันเพียว (PURE) ทั้งสิ้นจำนวน 68 แห่งทั่วประเทศ

**6.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของการปฏิบัติงานภายในบริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ตามสาขาต่างๆ โดยศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน 8 ประการ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารองค์การ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

7.2 ผลของการศึกษาผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

7.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาวิจัยต่อไปและองค์การอื่นสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ ของบริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ ของบริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด ผู้วิจัย ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 1.4 ลักษณะการบริหารงานของบริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด
  - 1.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Merriam Webster's Collegiate Dictionary (1993: 368) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ คือ ผลของการผลิตซึ่งสามารถวัดได้โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตกับต้นทุน (พลังงาน เวลา และ เงิน) โดยใช้ต้นทุนให้น้อยที่สุด

Stephen P. Robbins and Mary Coulter (1999 : 9) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิต โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540:18) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นไปได้ว่า สามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ธานีทร สุทธิคุณุชร (2543: 34) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงผล การปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าคือ ทรัพยากรต่างๆ

ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่นมนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2544:1-22) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี 2. ปัจจัยด้านระบบบริการ 3. ปัจจัยด้านแรงงาน

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544:10) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณา ถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์

จิรโชค วีระสยและคณะ (2546 : 532) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่าทรัพยากรทางการบริหารประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือเทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงานและผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

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

ธนาคารแห่งประเทศไทย (Bank of Thailand 2546) ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยเน้นการพัฒนาตนเองและวิธีการทำงานให้ดีที่สุดอยู่เสมอ ด้วยการวางแผน แสวงหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งประเมินทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้สามารถบรรลุ เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและใช้เวลาอย่างคุ้มค่าที่สุด

สมใจ ลักษณะ(2547:7) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่องค์การสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะการดำเนินงาน ไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี

โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริการตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและ เทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2549 : 410) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Input) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบ เป็นร้อยละ โดยนำร้อยละไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์/ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถการดำเนินงานหรือการทำงาน ได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ปัจจัยในการดำเนินงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวบอกประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งค่าของประสิทธิภาพวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้

## 2. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการนำพาองค์กร ไปสู่ความสำเร็จ องค์กรจะมีผลของงานที่น่าพอใจได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะต้อง ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

A.J. Dubrin (1985) กล่าวว่า เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานควรมี ทักษะและค่านิยมดังนี้ คือ

1. ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง
2. พยายามค้นให้พบสาเหตุของความอุดตันทางความคิด
3. พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่สมบูรณ์แบบ
4. รู้จักพักผ่อน
5. ให้ความสำคัญแก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบ
6. รู้จักปฏิเสธ
7. ให้ความสำคัญแก่งานหนังสือ

8. รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์

9. รู้จักตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

สุนันทา เลานันทน์ (2542 : 281) กล่าวว่า การตรวจสอบสมรรถภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดด้วยการประเมินผลผลการปฏิบัติงาน โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
2. การวัดปริมาณงานที่ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้
3. การเปรียบเทียบปริมาณงานที่ปฏิบัติได้กับวัตถุประสงค์และมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
4. การตีค่าการปฏิบัติงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2549: 123-124) กล่าวถึง ทฤษฎีองค์การสาธารณะประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบหลักอยู่ 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนที่หนึ่งเป็นกรอบการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยวิสัยทัศน์และนโยบาย ส่วนที่สองเกี่ยวกับคนผู้ทำงานประกอบด้วย ผู้นำ ผู้เรียนรู้ การจัดการ การมีส่วนร่วม สันติภาพและบรรยากาศการทำงาน ส่วนที่สามคือ ผลงานที่จะต้องคำนึงถึงผลต่อสังคมและธรรมชาติแวดล้อมด้วย

กล่าวโดยสรุป คือ เป้าหมายความสำเร็จขององค์การคือการมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมนุษย์เป็นหลัก โดยมียุทธศาสตร์ของบุคคลผู้ปฏิบัติงานเอง และองค์ประกอบในส่วนขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ นโยบาย ระบบและกระบวนการ วัฒนธรรมองค์การ รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง หากเราสามารถรู้ถึงข้อดีข้อเสียขององค์ประกอบนั้นๆ เราก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การต่อไป

### 3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ เป็นสิ่งนำไปสู่ความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการเสริมสร้างและปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องศึกษารูปแบบของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงทำการประเมินเพื่อศึกษาปัจจัย วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ เพื่อนำไป

ปรับปรุงและพัฒนาต่อไปแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการและนักทฤษฎีหลายท่านได้กล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

วันชัย มีชาติ (2548 : 152-155) ได้อ้างถึง Szilagyi&Wallace ( 1990 ) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์กรมีหลายวิธี คือ

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการในการติดต่อสื่อสารเป็นแบบ two-way

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธี จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสมในการสื่อสารในเวลาหนึ่งๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้

4. ให้ความสนใจกับภาษา ในการติดต่อสื่อสาร การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำและความหมายของคำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล การสื่อสารโดยใช้วิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กรก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น เป็นการวางระบบในการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยในการเสนอข้อมูลเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการไปยังฝ่ายบริหาร ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือติดต่อสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสาร (fax) ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ เป็นการลดข้อผิดพลาดจากการติดต่อสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน

นอกจากวิธีการต่างๆ ที่กล่าวมานี้ การเพิ่มประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารอาจกระทำได้โดยการพัฒนากระบวนการสื่อสาร ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของข่าวสาร เป็นการตรวจสอบดูข่าวสารก่อนที่จะมีการสื่อสาร
2. ความถูกต้องของข่าวสาร เป็นการพิจารณาถึงความถูกต้องของข่าวสารที่จะส่งไป
3. ความชัดเจนของข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารที่มีการติดต่อกันจะต้องมีความชัดเจนไม่คลุมเครือ
4. ความกระชับของข้อมูล ข้อมูลข่าวสารที่จะมีการส่งถึงกันจะต้องมีความกระชับไม่ยืดเยื้อ คลุมเครือ

วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2548 : 28) กล่าวว่าเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องส่งเสริมให้พนักงานทุกคนแสวงหาและสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ๆ ตลอดจน พัฒนาความรู้ของตนเองในระหว่างการทำงานร่วมกันภายในบริษัท เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาปะติดปะต่อและเรียบเรียงประกอบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

พลสุข สังข์รุ่ง (2549 : 95 ) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างด้วยกันสิ่งสำคัญคือ ผู้ส่งข่าว ผู้รับข่าว และความเข้าใจในข่าวสารนั้น ผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าว จะใช้วิธีการใดรับหรือส่งข่าวก็ตามแต่จะต้องทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพในเรื่องของการสื่อสารมีหลักควรคิดสำหรับผู้บริหารก็คือ การที่จะทำให้คนงาน พนักงาน หรือลูกน้องทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ผู้บริหารควรสื่อสารให้คนงานได้เข้าใจเป้าหมายขององค์การและผลที่ได้จากการทำงานของพวกเขาซึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากสำหรับคนงาน การทำให้มีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพนั้น ก็คือทั้งผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวควรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ เปิดเผย มีการให้ข้อมูลย้อนกลับทำให้แต่ละฝ่ายเกิดความเท่าเทียมกัน มีความเป็นกันเอง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ ซึ่งก็จะเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยการฟังที่มีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ ในการติดต่อสื่อสารทุกคนควรยึดหลักที่สำคัญที่ต้องใช้เสมอในการสื่อสาร คือการเปิดโอกาสให้มีการส่งข่าวสารย้อนกลับ (feedback) เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้รับข่าวสารเข้าใจ ข่าวสารที่ส่งไป

พลสุข สังข์รุ่ง (2549: 138) กล่าวว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งสู่เป้าหมายที่องค์การต้องการ การจงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน การจงใจ เป็นการกระตุ้นให้หรือเร้าเพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2549 : 412 ) ได้อ้างถึง Dubrin and Ireland (1993) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) ได้แก่ ความสามารถทางสมองจำกัด การขาดความรู้ในงาน การจูงใจหรือจริยธรรมในงานต่ำ ความเครียดในงาน การหมดไฟในงาน ความล้าสมัย ข้อจำกัดทางกายภาพ การคิดสุราหรือยาเสพติด การมีปัญหาทางอารมณ์และบุคลิกแปรปรวน บุคคลที่เข้าใจยาก ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว การขาดงานและ ความเหนื่อยชา ความสัมพันธ์ผู้สวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยด้านองค์การ(Organizational Factors) ได้แก่ ปัญหาด้านการยุทธศาสตร์ ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอมากเกินไป สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม อาคารสำนักงานที่ป่วย

ขงยุทธ เกษสาคร (2549 : 1-3) กล่าวถึง โครงสร้างของสภาพแวดล้อมองค์การในการวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอกโดยทั่วไป สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ และสภาพแวดล้อมภายใน

1. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การโดยทั่วไป (General Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ ในระดับกว้างและมีผลกระทบโดยอ้อมต่อการปฏิบัติการตามแผน ของโครงการ โดยทั่วไป จะพบว่าประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจด้านการเมืองการปกครอง ด้านกฎหมาย ด้านสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมและด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดนเช่นในปัจจุบัน

1.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เช่น โครงสร้างการหารายได้ต่อครอบครัว การกระจายรายได้ สภาวะการจ้างงานสภาวะเงินเฟ้อ สภาวะการซื้อขายเพื่อการลงทุนในตลาดหุ้น อัตราการเจริญเติบโตทางธุรกิจและอุตสาหกรรม ที่มีผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น

1.2 ปัจจัยทางด้านการเมืองการปกครอง ที่เห็นเด่นชัดได้แก่ นโยบายของพรรคการเมืองที่ร้อนแรงตรงใจประชานิยม และเสถียรภาพของรัฐบาลที่มีผลกระทบเชิงบวก เชิงลบต่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น

1.3 ปัจจัยทางด้านกฎหมาย เช่น การตราพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา พระราชกำหนด การประกาศกฎกระทรวง และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ทางการบริหารซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบต่อภารกิจขององค์การ

1.4 ปัจจัยทางด้านสังคม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม เช่น โครงสร้างเกี่ยวกับอัตราการเพิ่มหรือการลดประชากร การเลือกประกอบอาชีพ การศึกษา การสุขอนามัย ค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม รวมทั้งความรู้เจตคติ พฤติกรรมของประชาชนที่มีผลกระทบต่อภารกิจขององค์การ

1.5 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในโลกการสื่อสารไร้พรมแดน เช่น การคิดสร้างหุ่นยนต์ทำงานเสี่ยงแทนแรงงานคน การผลิตคิดค้นทางเทคโนโลยีต่างๆ เครื่องจักรกลทางอุตสาหกรรม เครื่องจักรคอมพิวเตอร์สมองกล และการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อภารกิจขององค์การ ฯลฯ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกเชิงปฏิบัติการ (Operating Environment) เป็นปัจจัยภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการตามแผนของโครงการ

2.1 สภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักขององค์การโดยตรง ไม่ว่าจะมาจากการปรับเปลี่ยนระบบ โครงสร้างองค์การ นโยบาย และบุคลากรในองค์การ ทั้งปัญหาที่มีต่อสังคมส่วนรวมและคนกลุ่มน้อยในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์การ

2.2 ลักษณะของพฤติกรรมกลุ่ม การสร้างทีมงาน บุคคลในกลุ่มสังคมผู้รับผลประโยชน์และผู้บริหาร ในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเมืองในองค์การ

2.3 ลักษณะการปฏิบัติการที่มีความต้องการและความเร่งด่วนของโครงการตามนโยบายและแผนงาน ที่ต้องดำเนินงานในทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมืองในองค์การ

2.4 ลักษณะความพร้อมของปัจจัยทางการบริหารองค์การเพื่อการปฏิบัติการในภาวะปัจจุบัน ทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ งบประมาณดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ตลอดจนการบริหารจัดการมีอาชีพ

2.5 ลักษณะความร่วมมือของกลุ่มบุคคลผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการได้รับการบริการและความพร้อมในการให้บริการทั้งในระดับชาติ ระดับท้องถิ่นและระดับองค์การรวมทั้งเจตคติของประชาชนในสังคมต่อการดำเนินงานขององค์การ

3. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในเป็นปัจจัยภายใน ที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามแผนของโครงการ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ทางด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการบริหารการผลิต ด้านการบริหารการตลาดและด้านการส่งเสริมการขายและเผยแพร่โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

3.1 ด้านโครงสร้างและนโยบายขององค์การ เช่น โครงสร้างขององค์การ นโยบายขององค์การ เป้าประสงค์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งการวางแผนระยะสั้น ระยะ



ปานกลาง และระยะยาว รวมทั้งระเบียบวิธีปฏิบัติ กฎเกณฑ์และวัฒนธรรมองค์การ เครือข่ายการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

3.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการบริหารงานบุคคล เช่น การวิเคราะห์ระบบงาน การกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้าทำงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม การบำเหน็จความชอบ การเลื่อนฐานะทางราชการ การย้ายและโอน การจ่ายค่าตอบแทน การลงโทษทางวินัย การออกจากงาน การอุทธรณ์ การร้องทุกข์ และการให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

3.3 ด้านการปฏิบัติการ การบริหารงานสำนักงาน สถานประกอบการ การวิจัยและพัฒนาองค์การ การใช้เทคโนโลยี การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดซื้อจัดจ้าง การบำรุงรักษาครุภัณฑ์และยานพาหนะ เป็นต้น

3.4 ด้านการเงินและบัญชี โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณ ได้แก่การจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการเบิกจ่ายและความสามารถที่จะทำประโยชน์จากการบริหารงบประมาณ

3.5 ด้านการส่งเสริมการขายและเผยแพร่โดยการประชาสัมพันธ์ เช่น การประสานงานการประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมบริการหลังการขาย การสาธิต และการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร

John M. Pfiffner 1960 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549:15) ได้ให้ความหมายของนโยบายไว้ว่าเป็นหลักเกณฑ์และการกำหนดทิศทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานดำเนินไปโดยมีเสถียรภาพ (Stability) มีความสอดคล้องประสานสัมพันธ์กัน (consistency) มีมาตรฐานเดียวกัน (Uniformity) และมีความต่อเนื่องกัน (Continuity)

Willian T Greenwood 1965 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549 : 15) กล่าวว่า นโยบายหมายถึง การตัดสินใจขั้นต้นอย่างกว้างๆ จากข้อมูลสารสนเทศทั่วไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางระเบียบวิธีปฏิบัติงานให้เป็นไปโดยถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Warren W Burke & Warren H. Schmidt 1971 (อ้างถึงในฐิติตา ศรีมงคล 2540 : 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการความก้าวหน้าของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์การ

George R. Terry 1977 (อ้างถึงในขงยุทธ เกษสาคร 2549 : 15) กล่าวว่า การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องกำหนดนโยบายที่เหมาะสมและได้ให้ความหมายของนโยบายว่า

หมายถึง การพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงขอบเขตและแนวทางทั้งหมดเพื่อการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนนโยบายการบริหารงานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.1 นโยบายและกลยุทธ์จะช่วยให้ผู้บริหารทราบว่าทำอะไร ทำที่ไหน ทำอย่างไร ใคร เป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน และใช้ปัจจัยชนิดใดบ้าง นโยบายจะช่วยให้ผู้บริหารปฏิบัติงานต่างๆ อย่างมีความมั่นใจ เพราะนโยบายเป็นทั้ง โครงการ แผนงาน เครื่องชี้ทิศทางและหลักประกันที่ผู้บริหารทุกระดับชั้นจะต้องยึดถือปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

1.2 นโยบายและกลยุทธ์ จะช่วยให้บุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กรหรือหน่วยงานได้เข้าใจถึงพันธกิจ (Mission) ของหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งวิธีการที่จะปฏิบัติการกิจให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่ซ้ำซ้อนกับภาระหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกันและนโยบายจะช่วยให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.3 นโยบายและกลยุทธ์ จะช่วยกระตุ้นผลักดันพลังความสามารถหรือศักยภาพ (Potential) ของบุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสนำออกมาใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดกำลังใจต่อบุคลากรเมื่อเห็นความสำเร็จของตนเอง ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้จะย้อนกลับไปสู่ทุกคนในองค์กรโดยภาพรวม

1.4 การบริหารจัดการตามนโยบาย จะช่วยกำหนดทิศทางเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน ทำให้ประหยัดต้นทุนในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการใช้คนทำงานงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกลต่างๆ และรวมไปถึงระยะเวลาในการดำเนินงานด้วย

1.5. นโยบายที่ดีจะช่วยส่งเสริมการใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) ของผู้บริหารให้ เป็นไปด้วยความถูกต้องมีเหตุผลและมีความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเชื่อถือ ความจงรักภักดีและความมีน้ำใจสนใจในการปฏิบัติงานและด้วยเหตุผลนี้ การบริหารงานของผู้บริหารจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

1.6 นโยบายจะช่วยให้เกิดการพัฒนาผู้บริหาร เพราะนโยบายและกลยุทธ์จะพัฒนาผู้ใช้ให้มีความสามารถในการแปลความ (Interpretation) สามารถนำไปปฏิบัติได้ (Feasibility) นอกจากนี้ นโยบายจะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์แก่ผู้บริหาร คิดทำนโยบายขึ้นเอง (Think for) แทนการปฏิบัติตาม (Think by) นโยบายแต่เพียงอย่างเดียว

ยงยุทธ เกษสาคร (2549 : 15) กล่าวว่า กระบวนการบริหารงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดีจะช่วยให้พฤติกรรม การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้องชัดเจน ประหยัดเวลาและเกิดการประสานสัมพันธ์ร่วมมือกันในการปฏิบัติงาน นโยบายเป็นกรอบที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยการวิเคราะห์จุดอ่อน หรือข้อจำกัด และจุดแข็งหรือจุดเด่น

ขององค์กรประกอบต่างๆ ภายในองค์กรอย่างละเอียด แล้วเลือกทางเลือกที่ดีมีเหตุผลและมีผลขึ้นเป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานและดำเนินงานทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงถาวรแก่องค์กร โดยพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ให้มากที่สุดและประสบความสำเร็จสูงสุดเต็มประสิทธิภาพ

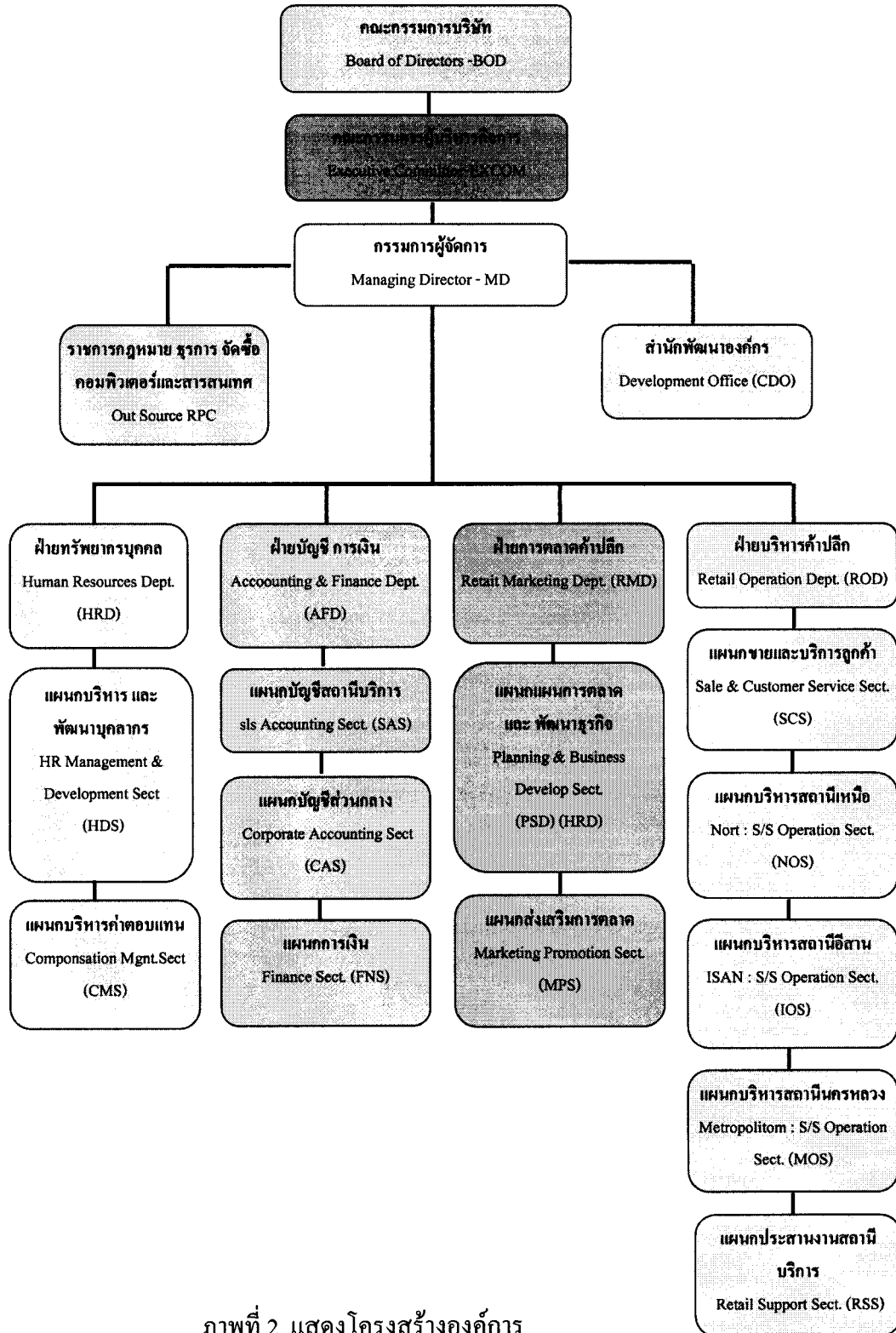
กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยตรง องค์กรควรพิจารณาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องของรอบรอบทุกด้านว่ามีปัจจัยด้านใดบ้าง ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อทำการแก้ไขในจุดค้อยนั้นๆ และปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อทำการเสริมแรงในปัจจัยดังกล่าวอันเป็นกลไกในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จเต็มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

#### 4. ลักษณะการบริหารงานของบริษัทเพียว พลังงานไทย จำกัด

บริษัท เพียวพลังงานไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือของบริษัทระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัดเป็นบริษัทที่ดำเนินการโดยคนไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2538 ทุนจดทะเบียนในปัจจุบัน 530,048.- ล้านบาท ทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้ว 526,260.-ล้านบาท เพื่อดำเนินการแปรสภาพ คอนเดนเสท เรสตีคิว ซึ่งเป็นส่วนที่แยกออกมาจากการบวนการผลิตของบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) อันเป็นวัตถุดิบจากอ่าวไทย มาเพิ่มคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและปิโตรเคมีที่มีคุณภาพอันได้แก่ น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว , น้ำมันเตา , สารละลายไวท์สปิริต 3040 และเคมีภัณฑ์ IK250 ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัยและจากการสั่งสมประสบการณ์ในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมีมายาวนานกว่า 20 ปี ของผู้บริหารและทีมงานคุณภาพที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ นับเป็นการลดการนำเข้าน้ำมันส่วนหนึ่งจากต่างประเทศและเป็นการสร้างรายได้ให้กับรัฐ โรงงานบริษัทระยองเพียวริไฟเออร์ จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่บริเวณนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยมีกำลังผลิตสูงสุด 17,000 บาเรลต่อวัน หรือประมาณ 80 ล้านลิตรต่อเดือนภายใต้การออกแบบก่อสร้างเบื้องต้นจากบริษัท PACE CONSULTANTS ประเทศสหรัฐอเมริกาออกแบบในรายละเอียดจากบริษัท CTCI Corporation ประเทศไต้หวันและดูแลการก่อสร้างจากบริษัท IDEMITSU EnGINEERING ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งล้วนแต่เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมีชั้นนำของโลก ทั้งนี้ก็เพื่อความสมบูรณ์แบบของเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีในการผลิตที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากลและเพื่อการผลิตที่ประหยัดพลังงาน ปลอดภัย และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม ที่สำคัญคือความพร้อมในการ

พัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพคือยูเสมอ บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ด้วยความมั่นคง ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001 : 2000 ในส่วนกระบวนการผลิต ได้รับการรับรองระบบบริหารความปลอดภัย ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety) จากสถาบันที่ให้การรับรองถึง 3 สถาบันคือ OHSAS 18001 จากประเทศสหรัฐอเมริกา , BS 8800 จากประเทศอังกฤษ และ TIS 18001 จากสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อีกทั้งยังได้รับการรับรองระบบมาตรฐานอุตสาหกรรมในด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 แล้วเช่นกัน ในด้านการกระจายสินค้าและการส่งมอบผลิตภัณฑ์สู่ผู้บริโภคนั้น บริษัทฯ มีคลังน้ำมันครอบคลุมอยู่เกือบทุกภาคของประเทศโดยมีคลังน้ำมันระยอง คลังน้ำมันนครสวรรค์และคลังน้ำมันโคราชเป็นฐานกระจายสินค้าสู่ผู้บริโภคภายในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้านผ่านระบบการขนส่งและรถขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันที่ได้มาตรฐาน สามารถควบคุมด้านความปลอดภัยและคุณภาพสินค้าระหว่างขนส่งได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีคลังน้ำมันและท่าเรือจุกเสม็ดที่ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี เป็นฐานในการส่งออกผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีไปจำหน่ายยังต่างประเทศ สามารถ นำรายได้เข้าประเทศได้อย่างต่อเนื่อง ในด้านธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน บริษัทฯ ได้เปิดให้บริการสถานีบริการน้ำมัน “เพียว” ขึ้นเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงที่มีคุณภาพได้มาตรฐานแก่ผู้บริโภค ด้วยราคาที่เป็นธรรม ควบคู่ไปพร้อมกับความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยมีโครงการพิเศษเพื่อสนับสนุนด้านกีฬา การศึกษาของเยาวชน ตลอดจนให้ความร่วมมือในการพัฒนา สนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ ภายใต้แนวคิด “สถานีบริการน้ำมันเพียวเพื่อชุมชนด้วยใจรัก” ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทฯ ได้รับการสนับสนุนจากลูกค้า คู่ค้า และผู้บริโภคทั่วไปเป็นอย่างดี ([www . rpcthai.com/th](http://www.rpcthai.com/th))

ผังองค์กร (Organization Chart)  
 บริษัท เพียวพลังงานไทย จำกัด  
 มีผลบังคับใช้ วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2552



ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างองค์กร

กำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด

บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด กำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัดไว้ 8 ข้อ ได้แก่

1. ดูแลรับผิดชอบรายได้และทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้อยู่ครบถ้วน
2. บริหารงานภายในสถานบริการ
3. บริหารงานขายของสถานบริการ
4. ส่งรายงานต่างๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด
5. รายงานเหตุการณ์ที่ผิดปกติทุกวัน เช่น
6. แจ้งข้อมูลหรือให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานต่างๆ ที่ร้องขอภายในเวลาที่กำหนด
7. อ่านและติดตามข้อมูลข่าวสารใน Lotus Notes ให้ครบถ้วนทุกวัน
8. ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด

ผู้จัดการสถานบริการมีอำนาจอนุมัติดังนี้

1. สรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตักเตือน ออกหนังสือเตือนสั่งพักงาน โดยไม่ได้รับค่าจ้างได้ไม่เกิน 3 วันหรือเสนอให้ออกสำหรับพนักงานในสถานบริการ
2. จัดกะ เปลี่ยนแปลงกะมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในสถานบริการ
3. อนุมัติการลาตามระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน เป็นต้นของพนักงานในสถานบริการ
4. อนุมัติการจ่ายเงินเพื่อใช้ในสถานบริการ ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อรายการยกเว้นการซื้อสินค้ามาเพื่อขาย ให้สามารถซื้อได้ตามรายการที่อนุมัติไว้
5. อนุมัติค่าใช้จ่ายเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์ได้ไม่เกิน 5,000 บาท (โดยให้ปรึกษาบริษัท เอสซีที สหพันธ์ จำกัด (SAP) ก่อน)
6. และงานอื่นๆ ที่บริษัทฯ มอบหมายให้เป็นกรณี ๆ ขอเสนอแนะที่สามารถเสนอได้ดังนี้
7. เสนออัตราค่าจ้างพนักงานในสถานบริการ ที่สูงกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
8. เสนออัตราค่าจ้าง/จำนวนพนักงานในสถานบริการ
9. ประเมินผลงานและเสนอปรับขึ้นค่าจ้างประจำปี
10. เสนอผลตอบแทนพนักงานในสถานบริการ

กำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ญ พลังงานไทย จำกัด

**1. ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ**

- 1.1 ดูแลรับผิดชอบรายได้และทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้อยู่ครบถ้วน
  - 1.1.1 นำส่งรายได้ภายในเวลา 12.00 น. ทุกวันทำการของธนาคาร
  - 1.1.2 รักษาทรัพย์สินต่างๆ ให้อยู่ครบถ้วนและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 1.2 บริหารงานภายในสถานีบริการ
  - 1.2.1 สรรหา คัดเลือกและอบรมพนักงานในสถานีบริการ
  - 1.2.2 จัดทำตารางปฏิบัติงาน (ตารางกะ) และจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการจ่ายค่าจ้างพนักงานในสถานีบริการ
  - 1.2.3 ประสานงานระหว่างผู้ร่วมธุรกิจและบริษัทฯ
  - 1.2.4 สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนและหน่วยงานท้องถิ่น
  - 1.2.5 ดูแลความสะอาดและภาพลักษณ์ของสถานีบริการ
  - 1.2.6 บริหารสถานีการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด
  - 1.2.7 ไม่ปล่อยให้มีการกระทำผิดกฎหมายภายในสถานีบริการ
- 1.3 บริหารงานขายของสถานีบริการ
  - 1.3.1 บริหารยอดขายของสถานีบริการ ไม่ต่ำกว่าที่บริษัทฯ กำหนดฯ ด้วยค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม
  - 1.3.2 ออกพบลูกค้าทั้งภายในและภายนอกสถานีบริการ
  - 1.3.3 ศึกษารายงานข้อมูลทางการตลาดและข้อมูลคู่แข่ง
  - 1.3.4 ขออนุมัติเปิดบัญชีลูกค้าเงินเชื่อ
  - 1.3.5 วางบิลเรียกเก็บเงิน และจัดเก็บเงินลูกค้าเงินเชื่อเข้าบัญชีบริษัทฯ (ให้ลูกค้าจ่ายเป็นเช็คขีดคร่อมในนามบริษัทฯ โดยตรงเท่านั้น)
- 1.4 ส่งรายงานต่างๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด
  - 1.4.1 รายงานการขายส่งทุกวัน ภายใน 10.00 น.
  - 1.4.2 รายงานประจำสัปดาห์ : เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น
  - 1.4.3 รายงานต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น แบบแจ้งปริมาณน้ำมันคงเหลือ (นพ.115), แบบแจ้งราคาจำหน่ายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิง (ชพ.01) แบบรายงานการเสียภาษีบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นต้น
  - 1.4.4 เอกสารทางบัญชีส่งสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือตามที่บัญชีกำหนด

- 1.5 รายงานเหตุการณ์ที่ผิดปกติทุกวัน เช่น
- \* ปริมาณน้ำมันสูญหาย ขาดหรือเกิน 100 ลิตร ต่อน้ำมัน 1 ชนิดต่อวัน
  - \* เงินขาดตั้งแต่ 200 บาทต่อวัน
  - \* มีการ Top Up ในการรับน้ำมัน
  - \* กรณีน้ำมันไม่แตะเป็นค่านล่าง (หลังจากเกลี่ยแล้ว) ให้ขออนุมัติก่อนรับน้ำมัน
  - \* การออกหนังสือเตือน การสั่งพักงานหรือเสนอให้ออกของพนักงานในสถานบริการ
  - \* อื่นๆ ที่อาจมีผลเสียหายต่อบริษัทฯ
- 1.6 แจ้งข้อมูลหรือให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานต่างๆ ที่ร้องขอภายในเวลาที่กำหนด
- 1.7 อ่านและติดตามข้อมูลข่าวสารใน Lotus Notes ให้ครบถ้วนทุกวัน
- 1.8 ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด
- 2. อำนาจอนุมัติ**
- 2.1 สรรหา ว่าจ้าง บรรจุ ตักเตือน ออกหนังสือเตือนสั่งพักงาน โดยไม่ได้รับค่าจ้างได้ไม่เกิน 3 วันหรือเสนอให้ออกสำหรับพนักงานในสถานบริการ
- 2.2 จัดกะ เปลี่ยนแปลงกะมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในสถานบริการ
- 2.3 อนุมัติการลาตามระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักร้อน เป็นต้น ของพนักงานในสถานบริการ
- 2.4 อนุมัติการจ่ายเงินเพื่อใช้ในสถานบริการ ไม่เกิน 1,000 บาท ต่อรายการยกเว้นการซื้อสินค้ามาเพื่อขาย ให้สามารถซื้อได้ตามรายการที่อนุมัติไว้
- 2.5 อนุมัติค่าใช้จ่ายเพื่อซ่อมแซมอุปกรณ์ได้ไม่เกิน 5,000 บาท (โดยให้ปรึกษาบริษัท เอสซีที สหพันธ์ จำกัด (SAP) ก่อน)
- 2.6 บริษัทฯ มอบหมายให้เป็นกรณี ๆ
- 3. ข้อเสนอที่สามารถเสนอได้**
- 3.1 เสนออัตราค่าจ้างพนักงานในสถานบริการ ที่สูงกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
- 3.2 เสนออัตราค่าจ้าง/ จำนวนพนักงานในสถานบริการ
- 3.3 ประเมินผลงานและเสนอปรับขึ้นค่าจ้างประจำปี
- 3.4 เสนอผลตอบแทนพนักงานในสถานบริการ



## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจัยสภาพภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม คือ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง รายได้ และปัจจัยด้านความพอใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ธานินทร์ สุทธิคุณุชร (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นด้านไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานขาดแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ เพื่อที่จะให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และประสิทธิภาพเท่าที่ควร ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้ง 10 ตัวแปร ปรากฏว่าตัวแปรด้านการได้รับความยกย่องนับถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุดแสดงว่าพนักงานในฝ่ายการพนักงานส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ ให้ผลงานที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและให้ความสนใจในเรื่องดังกล่าว

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน คือหน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ทำงานและการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้าน ความสำคัญของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ใน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานและปัจจัยด้านการฝึกอบรม ด้านการส่งเสริม สหกรณ์

นพเก้า ไพรลีน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานกลุ่มบริษัท โตชิบา ประเทศไทย ไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ องค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารองค์กรที่จะพิจารณาพัฒนาปัจจัยต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ระดับความคิดเห็นควรที่จะอยู่ในระดับมาก หรือมากที่สุด เพื่อแสดงให้เห็นถึงความ เข้มแข็งภายในองค์กร อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมภายในที่เข้มแข็งขององค์กรจากความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่โดดเด่นที่สุดคือ ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรที่แสดงให้เห็นว่าพนักงาน ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในองค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่าง แท้จริง ถึงแม้ปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรดูเหมือนจะไม่ใช่ที่พอใจของพนักงาน โดยเฉพาะใน หัวข้อการให้การยอมรับต่อความคิดเห็นของพนักงาน แต่ความโดดเด่นที่ทางองค์กรดำเนินการเป็นที่ พพอใจของพนักงานคือการให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมกลุ่มย่อยที่เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง งาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ ในการทำงานที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรก็แตกต่างกันไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระดับความ คิดเห็นปัจจัยด้านระบบภายในองค์กรด้านพนักงานขององค์กรและด้านค่านิยมร่วมขององค์กร

อิสริย์ ธิลาสุนทรวัฒนา (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ภูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความมั่นคงในการ ทำงาน ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีและผลตอบแทนลักษณะ งานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านฝึกอบรม พัฒนามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยที่มี อิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยค่าจ้าง ปัจจัยจูงใจ

อุไรวรรณ โปรงมาก (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้งในด้านการวางแผนและการประเมินต่างก็มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และได้รับการฝึกอบรมพบว่ามีเพียงปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ตำแหน่งงานและระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน (3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัทเพียว พลังงานไทย จำกัด ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive method) ประเภทสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

#### 1. กลุ่มประชากร

ประชากร (Population) ประชากรในที่นี่หมายถึง ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัทเพียวพลังงานไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสถานีบริการจำนวน 68 ราย (ข้อมูล กรกฎาคม 2552)

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามในส่วนต่างๆดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

#### 2.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 2.1.1 ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายในการบริหารองค์การ การปฏิบัติงานภายในองค์การ ความพร้อมเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ความผูกพันต่อองค์การความสัมพันธ์ภายในองค์การและภายนอกองค์การ

### 2.1.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้แก่ ปฏิบัติได้ตามหน้าที่ ตามเวลา ผลงานได้มาตรฐาน มีคุณภาพ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้นเอง โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

### 3.3 แหล่งข้อมูล

3.3.1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

3.3.2 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ Internet

3.3.3 บันทึกเอกสาร สิ่งพิมพ์หรือรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทเพียว พลังงานไทย จำกัด

3.3.4 บุคคลซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการกรอกแบบสอบถาม

### 3.4 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้ทำการวิจัยจัดทำแบบสอบถาม นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการ โดยขอความเห็นชอบในข้อมูลรายละเอียดของคำถามว่าครอบคลุมและเหมาะสมครบถ้วนพอหรือไม่

3.4.2 นำแบบสอบถาม มาปรับตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยทำการทดสอบ (Pretest) ก่อน เพื่อหาค่า สัมประสิทธิ์ (Cronbach's Alpha) ได้ค่า  $r = .962$

3.4.3 ผู้ทำการวิจัยนำแบบสอบถามการวิจัย ส่งให้ กลุ่มประชากรพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามไว้ในแบบสอบถาม (ใช้วิธีแจกแบบสอบถามไว้พร้อมแนะนำการกรอก และนัดวันเก็บแบบสอบถาม) โดยการจัดส่งทางไปรษณีย์

3.4.4 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ พร้อมตรวจนับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลวิเคราะห์ต่อไป

3.4.5 นำข้อมูลที่ได้อวิเคราะห์ทางสถิติ

3.4.6 สรุปผลที่ได้จากการวิจัย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ทำการวิจัย

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อมูลแบบสอบถามกลับมาแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มาใช้ในการคำนวณข้อมูลเชิงสถิติ โดยแบ่งวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

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

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

$(\bar{X})$  = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยของข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยกำหนดตัวเลข 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด แทนด้วยเลข 5 เห็นด้วยมากแทนด้วยเลข 4 เห็นด้วยปานกลางแทนด้วยเลข 3 เห็นด้วยน้อย แทนด้วยเลข 2 และเห็นด้วยน้อยที่สุด แทนด้วยเลข 1 ในการคำนวณค่าเฉลี่ย (กึ่งพร ทองใบ 2549 : 195) ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

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

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทยจำกัด โดยบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 68 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.59

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน

#### ส่วนที่ 1

1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานใช้วิธีค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. โดยแยกวิเคราะห์ตามข้อคำถามและตัวแปร

ส่วนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ Pearson's Analysis

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด คำตอบเป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) แต่ละข้อ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน

จากการสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพ็ชร์ พลังงาน  
ไทยจำกัด 4 ประเด็นคือ ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือนและระยะเวลา การ  
ปฏิบัติงาน ปรากฏข้อดังนี้

ตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ ส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่	อัตรา ร้อยละ	
1. อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	27	41.5
	31 – 40 ปี	36	55.4
	41 – 50 ปี	2	3.1
	50 ปีขึ้นไป	0	0
2. สถานภาพสมรส	โสด	38	58.5
	สมรส	22	33.8
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	5	7.7
3. ระดับเงินเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10	15.4
	10,001 – 20,000 บาท	53	81.5
	20,001 – 30,000 บาท	2	3.1
	30,001 – ขึ้นไป	0	0
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1 – 2 ปี	28	43.1
	3 – 4 ปี	33	50.8
	5 – 6 ปี	4	6.2
	6 ขึ้นไป	0	0
รวม	65	100	

จากตารางที่ 4.1 สามารถวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์  
พลังงานไทยจำกัด ได้ดังนี้



### 1) อายุ

การศึกษาวิจัยได้ทำการแบ่งอายุออกเป็น 4 กลุ่ม โดยมีกลุ่มอายุไม่เกิน 31-40 ปี เป็นครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 41.5 กลุ่มอายุ 41-50 ปีและ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด

### 2) สถานภาพสมรส

กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.8 และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.7

### 3) ระดับเงินเดือน

อัตราเงินเดือนที่ระดับ 10,001 – 15,000 บาท เป็นจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.5 ของกลุ่มประชากรทั้งหมด รองลงมาคือระดับไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.4 ระดับเงินเดือน 15,001 – 30,000 บาทและระดับเงินเดือน 30,001 ขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.1

### 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยมีช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วง 3 – 4 ปีเป็นครึ่งหนึ่งของประชากรที่ทำการศึกษาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคือช่วง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 ช่วง 5 – 6 ปี ขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.2

จากการสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงาน ไทย จำกัด 8 ประเด็น ตามกรอบแนวคิด คือ ปัจจัยโครงสร้างองค์การ นโยบายบริหารองค์การ ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความสัมพันธ์ภายในองค์การ และความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร โดยทั้ง 8 ประเด็นแบ่งเป็นประเด็นย่อย 54 ข้อ ปรากฏข้อมูลแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์การ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ โครงสร้างขององค์การ โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
1. โครงสร้างองค์การสอดคล้องกับนโยบายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์การ	3.94	.63	มาก
2. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน	4.29	.63	มาก
3. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน	4.14	.70	มาก
4. มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจในระดับต่างๆ	3.65	.78	มาก
5. การจัดวางกิจกรรมและงานที่รับผิดชอบมีความ เหมาะสมกับหน่วยงาน	3.65	.74	มาก
รวม	3.93	.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทยจำกัดให้ ความเห็นเกี่ยวกับด้าน โครงสร้างองค์การของบริษัทเพ็ชร์พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยในภาพรวม อยู่ในระดับสูง  $\bar{X} = 3.93$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าผู้จัดการฯ ให้ความคิดเห็นในด้าน “การกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยสูงอยู่ในระดับสูงมากค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.29$  รองลงมาคือด้าน “การกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.14$  ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ล้วนอยู่ในระดับสูง เช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารองค์การ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อนโยบายการบริหารองค์การ โดยมีข้อคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
6. มีการเผยแพร่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนถึงแผนงานขององค์การต่อพนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วทั้งองค์การ	3.83	.65	มาก
7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน	4.03	.77	มาก
8. มีแผนแม่บทเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนาองค์การในอนาคต	3.46	.79	มาก
9. มีการจัดทำกลยุทธ์ขององค์การอย่างชัดเจนและมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.43	.79	มาก
10. มีระบบการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา	3.89	.66	มาก
11. มีการติดตามผลการประเมิน ข้อ 10.มาใช้ในการปรับปรุงงานหรือวางแผนในการปฏิบัติงาน	3.58	.66	มาก
12. องค์การมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์การ มองหาวิธีที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ	4.00	.73	มาก
รวม	3.74	.76	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายการบริหารองค์การของบริษัท เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง  $\bar{X} = 3.74$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าผู้จัดการฯ ให้ความคิดเห็นด้าน “กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน” และ “องค์การมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์การมองหาวิธีที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ” อยู่ในเกณฑ์สูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.03$  และ  $\bar{X} = 4.00$  ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
13. มีความทันสมัยเพียงพอในด้านเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่จำเป็น	3.60	.83	มาก
14. มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี ที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว	3.52	.79	มาก
15. มีความพร้อมและเพียงพอสำหรับข้อมูลที่ใช้ในระบบ	3.65	.67	มาก
16. มีความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือ การใช้อุปกรณ์และ เทคโนโลยี	3.77	.66	มาก
17. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.86	.79	มาก
18. มีระดับขั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ	3.74	.76	มาก
19. ความผิดพลาดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เกิดขึ้นน้อยครั้ง	3.46	.87	มาก
รวม	3.66	.57	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเพ็ชร์พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.66$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าผู้จัดการ ฯ ให้ความคิดเห็นในด้าน “เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สอดคล้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน” อยู่ในเกณฑ์สูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.86$  รองลงมาให้ความคิดเห็นในด้าน “ ความเพียงพอและชัดเจน สำหรับ คู่มือ การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี” และ “ระดับขั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ” มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.77$  และ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.74$  ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
20.ระบบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมกับองค์กร	4.15	.69	มาก
21. เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.02	.87	มาก
22. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ (มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทราบโดยทั่วถึงกันทั้งองค์กรหรือทันเวลา)	4.08	.78	มาก
23. มีลำดับในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ในลักษณะข้อมูลความลับ)	3.83	.72	มาก
24. ในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อต้องการใช้	3.80	.79	มาก
25. ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (โทรศัพท์) มีความเพียงพอและทันสมัยอยู่เสมอ สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน	3.95	.72	มาก
26. ความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นน้อยครั้ง	3.75	.85	มาก
รวม	3.94	.61	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการสถานบริการ เพียว พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเพียวพลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง  $\bar{X} = 3.94$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าผู้จัดการฯ ให้ความคิดเห็นด้าน “การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ(มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทราบโดยทั่วถึงกันทั้งองค์กร หรือทันเวลา) และ “เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอต่อการใช้งาน” อยู่ในเกณฑ์สูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.08$  และ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.02$  ตามลำดับส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะ  
ของพนักงาน

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความรู้  
ความสามารถและทักษะของพนักงาน โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
27.พนักงานได้รับความรู้ถึงเทคนิควิธีที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.86	.81	มาก
28.พนักงานได้รับการพัฒนาเมื่อมีการนำระบบใหม่มาใช้งานในองค์กร	3.83	.89	มาก
29.พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่หรือความ ชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.91	.74	มาก
30.องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรที่ เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน	3.72	.94	มาก
31.พนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์มาใช้กับองค์กรได้ อย่างเหมาะสม	4.03	.64	มาก
32.องค์กรมีการวัดความรู้หรือทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่เสมอ	3.69	.83	มาก
33.พนักงานจบการศึกษาตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่	2.46	.90	น้อย
รวม	3.64	.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทยจำกัด ให้  
ความเห็นด้านความรู้ความสามารถและทักษะของผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทยจำกัด มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.64$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่า ผู้จัดการฯให้ความ  
คิดเห็นในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่ โดยมีความคิดเห็นด้าน “พนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ  
ประสบการณ์มาใช้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม” อยู่ในเกณฑ์สูงมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.03$  และปัจจัย  
ด้านอื่นๆอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้าน “พนักงานจบการศึกษาตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ  
อยู่” อยู่ในระดับต่ำที่ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 2.46$

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
34. มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าภายในอาชีพ งานที่รับผิดชอบ และตำแหน่งงานต่อไปในอนาคตให้กับพนักงานได้รับ	3.02	.89	ปานกลาง
35. การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้รับความเสมอภาคและยุติธรรมโดยประเมินจากผลงานมากกว่าดุลยพินิจผู้บังคับบัญชา	3.28	.89	ปานกลาง
36. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม/สนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม	3.35	.87	ปานกลาง
37. ค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.38	.76	ปานกลาง
38. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม	3.62	.78	มาก
39. สถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและสุขภาพของท่าน	3.14	.98	ปานกลาง
40. ท่านมีความภาคภูมิใจและรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในองค์กรแห่งนี้	4.06	.73	มาก
รวม	3.41	.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการสถานบริการ เพ็ญ พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการสถานบริการ เพ็ญ พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  $\bar{X}$  = คือเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า ผู้จัดการฯ ให้ความคิดเห็นในด้าน “ความภูมิใจและรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในองค์กรแห่งนี้” และ “สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม” อยู่ในเกณฑ์สูง สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเรื่องความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
41. ทราบและเข้าใจถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานในการทำงานอย่างถูกต้องตรงกัน	3.89	.71	มาก
42. มีการตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4.03	.59	มาก
43. มีความร่วมมือในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน	3.88	.57	มาก
44. มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	3.82	.68	มาก
45. มีกิจกรรมนันทนาการที่ทำร่วมกันภายในองค์กรเสมอ	3.43	.88	มาก
46. มีความเข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร	3.83	.72	มาก
47. มีการจัดประชุมร่วมของทุกหน่วยงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.32	.95	มาก
รวม	3.74	.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรของผู้จัดการสถานบริการ ของบริษัทเพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง  $\bar{X} =$  เท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัว พบว่าผู้จัดการฯ ให้ความคิดเห็นในระดับสูงเป็นส่วนมาก โดยมีความคิดเห็นด้าน “การตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน” อยู่ในเกณฑ์สูงมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.03$  สำหรับปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับสูงเช่นกันมีเพียงปัจจัยด้าน “การจัดประชุมร่วมของทุกหน่วยงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ” อยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.32$



ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน  
ต่อผู้บริหาร

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ  
ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร โดยมีคำถามที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
48. พนักงานสามารถเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้	3.65	.87	มาก
49. ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	.82	มาก
50. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการให้อิสระในการปฏิบัติงาน	3.52	.81	มาก
51. มีช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้	3.95	.93	มาก
52. ผู้บริหารทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.49	.86	มาก
53. ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.66	.85	มาก
54. ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกับพนักงานถึงการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ	3.37	.87	ปานกลาง
รวม	3.62	.68	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการสถานบริการ เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร ของบริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.62$  เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่าผู้จัดการให้ความคิดเห็นในด้าน “ช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้” ระดับสูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.95$  ปัจจัยด้านอื่นๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ด้าน “ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกับพนักงานถึงการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ” มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.37$

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้ง 8 ด้านข้างต้นสามารถจัดลำดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากมากไปน้อยได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความคิดเห็น
1.	การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.94	มาก
2.	โครงสร้างองค์กร	3.93	มาก
3.	นโยบายการบริหารองค์กร	3.74	มาก
4.	ความสัมพันธ์ภายในองค์กร	3.74	มาก
5.	ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.66	มาก
6.	ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	3.64	มาก
7.	ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	3.62	มาก
8.	ความผูกพันต่อองค์กร	3.41	มาก
รวม		3.71	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้จัดการให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง  $\bar{X} = 3.71$  โดยให้ความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.94$  รองลงมาให้ความคิดเห็นในด้านของโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.93$  สำหรับปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่ ค่า  $\bar{X} = 3.41$  แต่ยังอยู่ในระดับสูง

## ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้วิธีการทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )

F-test และ Pearson's Analysis โดยทำการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด แตกต่างกัน

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการ สถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในแต่ละสมมติฐาน ดังต่อไปนี้  
**สมมติฐานที่ 1** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการของผู้จัดการ สถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D	ระดับ ความเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	3.88	72	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.00	71	มาก
3. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามปริมาณงานที่กำหนด	4.09	63	มาก
4. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคุณภาพที่กำหนด	3.97	71	มาก
5. ท่านได้ใช้ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่	4.20	64	มาก
6. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานล่วงเวลาเสมอ	4.26	64	มากที่สุด
7. ท่านมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจเกี่ยวกับงาน	3.83	78	มาก
8. ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไปแล้ว	4.02	72	มาก
9. ท่านไม่เคยถูกตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน	3.55	87	มาก
10. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ	4.03	68	มาก
11. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.08	64	มาก
12. ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุงเสมอ	4.05	67	มาก
รวม	3.99	46	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัทเพ็ชร์พลังงานไทย จำกัด พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.99$  เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากดัชนีชี้วัดทั้ง 12 ข้อ พบว่าในด้าน การให้ความร่วมมือในการทำงานล่วงเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.26$  อยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก รองลงมาคือการใช้ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ อยู่ในเกณฑ์สูง

มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.20$  ข้อที่มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.55$  เมื่อเปรียบเทียบกับข้ออื่นๆ คือไม่เคยถูกตัดเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ เพียว พลังงานไทย จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/อายุ	N	Mean	Std Deviation	F-test	df	sig
ไม่เกิน 30 ปี	27	3.92	.486	1.487	2	.234
31 - 40 ปี	36	4.03	.422			
41 - 50 ปี	2	4.46	.766			
51 ปี ขึ้นไป	-	-	-			

$F_{0.05(2,62)} = 3.19$  ,  $F_{0.01(2,62)} = 5.08$

$F = 1.487 = NS$  (Not Significant)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน / สถานภาพสมรส	N	Mean	Std Deviation	F-test	df	sig
สถานภาพสมรส	38	3.95	.517	1.260	2	.291
โสด	22	4.00	.365			
หย่า/ ม่าย / แยกกันอยู่	5	4.30	.292			

$F_{0.05(2,62)} = 3.19$  ,  $F_{0.01(2,62)} = 5.08$

$F = 1.260 = NS$  (Not Significant)

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน / ระดับเงินเดือน	N	Mean	Std Deviation	F-test	df	sig
ไม่เกิน 10,000 ปี	10	4.02	.498	1.763	2	.180
10,000 – 15,000 บาท	53	3.97	.450			
15,000 – 30,000 บาท	2	4.58	.236			
30,000 ขึ้นไป	-	-	-			

$F_{0.05(2,62)} = 3.19$  ,  $F_{0.01(2,62)} = 5.08$

$F = 1.763 = NS$  (*Not Significant*)

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องระดับเงินเดือนที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน “พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน”

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน / อายุงาน	N	Mean	Std Deviation	F-test	df	sig
1 – 2 ปี	28	4.02	.450	.207	2	.813
3 – 4 ปี	33	3.96	.459			
5 – 6 ปี	4	4.08	.649			
7 – 10 ปี	-	-	-			
10 ปีขึ้นไป	-	-	-			

$F_{0.05(2,62)} = 3.19$  ,  $F_{0.01(2,62)} = 5.08$

$F = 1.487 = NS$  (*Not Significant*)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการ สถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	r	Sig
1. โครงสร้างองค์การ	.713**	.000
2. นโยบายการบริหารองค์การ	.820**	.000
3. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ	.845**	.000
4. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ	.724**	.000
5. ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน	.749**	.000
6. ความผูกพันต่อองค์การ	.749**	.000
7. ความสัมพันธ์ภายในองค์การ	.796**	.000
8. ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร	.836**	.000

\*\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 เมื่อพิจารณาในภาพรวมของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพ็ชร์ พลังงานไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง หมายความว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ ( Content Analysis ) ของคำถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามที่ทำการแจกให้กับผู้จัดการฯ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ บริษัท เพียว พลังงานไทยจำกัด จำนวน 68 ชุด ได้รับการตอบกลับคืนมา 65 ชุด ส่วนของคำถามปลายเปิด ผู้จัดการ ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานภายใน บริษัทเพียว พลังงานไทยจำกัด รวมจำนวน 35 ชุด นำมาประมวลสรุป ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ สถานีบริการ เพียว พลังงานไทยจำกัด

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพียว พลังงานไทยจำกัด	ความถี่	ร้อยละ
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน	7	10.30
2. เงินเดือน ควรปรับให้มีความแตกต่างระหว่างอายุงาน เช่น พนักงานเข้าใหม่เงินเดือนระดับหนึ่ง อายุงาน 1-2 ปี ระดับเงินเดือนเพิ่มขึ้น และอายุงาน 3-4 ปี ระดับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ให้มีความแตกต่างกัน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในรายได้	9	13.24
3. การจ่ายค่าตอบแทน โบนัส ควรมีความเท่าเทียมกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรที่ได้รับการดูแลเสมอภาคกัน	7	10.30
4. วัสดุ อุปกรณ์ ที่ได้รับจากส่วนกลางควรมีคุณภาพ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ	4	5.89
5. ผู้จ่ายน้ำมันเป็นรุ่นเก่า ทำให้เกิดส่วนขาดของน้ำมันอยู่เสมอ ทำให้ผู้รับผิดชอบต้องรับผิดชอบ โดยไม่ใช้ความบกพร่องของพนักงานแต่เกิดจากเครื่องมือในการทำงานไม่มีคุณภาพ	4	5.89
6. ควรเพิ่มอัตราค่าล่วงเวลาให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทั่วถึงด้วยความรวดเร็ว เพราะลูกค้าบางท่านอาจไม่มีเวลารอคอยแล้วไปใช้บริการที่อื่นแทน	2	0.03
7. ควรเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น การกำหนดวันหยุด วันลาพักผ่อน ให้มีจำนวนวันเท่ากับสำนักงานใหญ่ ควรมีแผนในการจัดกำลังคนมาแทนระหว่างวันลาหยุด	3	4.42
8. ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ให้เป็นที่ยอมรับของตลาดและลูกค้า เพื่อความภาคภูมิใจของพนักงาน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและปรับแผนการตลาดที่รวดเร็ว	2	2.95

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพียว พลังงานไทยจำกัด	ความถี่	ร้อยละ
9. มีการกำหนดกฎ ระเบียบที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันและกำหนดมาตรฐานการประเมินมาตรฐานเดียวกันเพื่อความเสมอภาคและทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	5	7.36
10. ควรขยายทางเข้า-ออกสถานี เพื่อให้รถพ่วงและรถใหญ่ เข้าได้ เพื่อเพิ่มปริมาณลูกค้า	2	2.95
11. ควรเพิ่มห้องน้ำหญิง เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น	1	0.02

ตารางที่ 4.18 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทยจำกัด

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพียว พลังงานไทยจำกัด	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ชุมชนและหน่วยงานในท้องถิ่น ได้รับทราบและรู้จักสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัดและเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ และภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทเพื่อให้ชุมชนยอมรับ สร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน	5	0.08
2. การมีบทบาทของผู้ร่วมธุรกิจ ควรอยู่ในความเหมาะสม ไม่เข้ามาก้าวก่ายในเรื่องการทำงาน ควรทำเพียงเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	1	0.02
3. ผู้บริหารควรเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาใหญ่ๆ ที่รุนแรง และให้คำปรึกษาที่ดีและติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าปัญหาจะยุติ	2	2.95
4. บริษัทควรเข้ามาตรวจสอบ การทำงานของสาขาสมาเสมอ เนื่องจากผู้จัดการกับพนักงานหน้าลานน้ำมัน จะมีความใกล้ชิดคุ้นเคยกันหากมีการลงโทษพนักงานจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันไม่ราบรื่นอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกันจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง	3	4.42
5. ควรจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจตามความจำเป็น มอบอำนาจการใช้งบประมาณที่สาขาโดยไม่ต้องรอส่วนกลางอนุมัติ เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินงานจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นช่วยกันแก้ไขปัญหา จัดอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	2	2.95
6. ควรมีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่และรู้จักการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และเทคนิควิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องมีการจัดประชุมร่วมกันบ่อยๆ เพื่อจะได้รู้จักกันทั่วถึงทุกสาขาและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน ปรึกษาหารือกันเพื่อ	4	5.89
7. เพิ่มวิธีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ทันสมัย และรวดเร็ว เพื่อให้การสื่อสารรวดเร็วถูกต้องแม่นยำมีประสิทธิภาพ	3	4.42



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินธุรกิจของบริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด เป็นธุรกิจที่มีการดำเนินงานในลักษณะงานที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันและการให้บริการอยู่มาก มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้จัดการสถานีบริการ เป็นผู้ที่ใกล้ชิดลูกค้าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ ผู้จัดการสถานีบริการจึงเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive method) ประเภทสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัดจำนวน 68 คนและยังคงปฏิบัติงานอยู่ในปี 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นของ ผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชว พลังงานไทย จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือนและอายุงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านโครงสร้างองค์กร 2. ด้านนโยบายการบริหารองค์กร 3. ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 5. ด้านความรู้ความสามารถและ

ทักษะของพนักงาน 6. ด้านความผูกพันต่อองค์กร 7. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร 8. ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร 3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 12 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์และค่านัยสำคัญทางสถิติ กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ใช้รูปแบบแสดงโดยตารางและการบรรยายประกอบ

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด” สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด การวิจัยกลุ่มประชากรลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรจำนวน 68 คน ได้รับการตอบกลับ 65 คน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-4 ปี

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด โดยศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด การวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการของ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ผลการวิจัย พบว่าในภาพรวมของกลุ่มประชากร จำนวน 68 คน ได้รับการตอบกลับจำนวน 65 คน มีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.94$  รองลงมาคือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.93$  และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.41$

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด การวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้จัดการ

สถานีบริการของบริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด จำนวน 68 คน ได้รับการตอบกลับจำนวน 65 คน มีความคิดเห็นว่าพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.99$  เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจากดัชนีชี้วัดทั้ง 12 ข้อ พบว่าในเรื่อง การให้ความร่วมมือในการทำงาน ล่วงเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นๆ  $\bar{X} = 4.26$  อยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก รองลงมาคือการใช้ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ อยู่ในเกณฑ์สูง มีค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 4.20$  ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด  $\bar{X} = 3.55$  ได้แก่ท่านไม่เคยถูกตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ เพียว พลังงานไทย จำกัด สามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ จากผลการวิจัยพบว่าผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ข้อที่ 1 ที่ระบุว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องสถานภาพสมรส ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องระดับเงินเดือน และปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด โดยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวกและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูง สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 2. โครงสร้างองค์กร 3. นโยบายการบริหารองค์กร 4. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร 5. ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ 6. ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน 7. ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร 8. ความผูกพันต่อองค์กร

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ เพียว พลังงานไทย จำกัด พบประเด็นที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากร ที่นำมาทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด มีระดับประสิทธิภาพสูง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ระบุว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัทเพียว พลังงานไทยอยู่ในระดับต่ำ

2. ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนพเก้า ไพรลีน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานบริษัทกลุ่มโตชิบา ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง งานวิจัยของปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ระบุว่าปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ ศีขยาค (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่อายุ

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านนโยบายการบริหารองค์การ ด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์การ ด้านความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 3 ที่ระบุว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชร พลังงานไทย จำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชววันดี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายการบริหารงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพ็ชร พลังงานไทย จำกัด อยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.99$  ซึ่งประเมินจากมาตรฐานประมาณค่าให้เลือกคำตอบ 5 ระดับ ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 12 ด้าน คือ 1) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้ 2) ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จตามเวลาที่กำหนด 3) ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามปริมาณงานที่กำหนด 4) ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคุณภาพที่กำหนด 5) ท่านได้ใช้ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ 6) ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานล่วงเวลาเสมอ 7) ท่านมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจเกี่ยวกับงาน 8) ท่านมีความภาคภูมิใจ กับผลงานที่ได้ทำไปแล้ว 9) ท่านไม่เคยถูกตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน 10) ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ 11) ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วย 12) ท่านนำผล

การปฏิบัติงานที่ผ่านมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุงเสมอ สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย  $\bar{X} = 3.55$  อยู่ในคะแนนต่ำที่สุด ดังนี้

จากข้อความ ท่านไม่เคยถูกตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในเกณฑ์สูงแต่มีคะแนนต่ำที่สุด  $\bar{X} = 3.55$  แสดงให้เห็นว่าแม้ผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่การปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานี ยังมีข้อผิดพลาดหรือสิ่งบกพร่องบางประการที่เกิดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ผู้บังคับบัญชาควรมีการแจ้งให้พนักงานทราบถึงข้อผิดพลาดหรือสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงในการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบอย่างละเอียดและหาแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาาร่วมกันให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่เพิ่มขึ้นด้วย

1.2 จากผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องสถานภาพ ปัจจัยในเรื่องระดับเงินเดือน ปัจจัยในเรื่องอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของระดับเงินเดือน เป็นเรื่องสำคัญเป็นพื้นฐานโดยทั่วไปที่ผู้บริหารจะมองข้ามมิได้ เป็นปัจจัยเสริมแรงตัวหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีกำลังในการทำงานและยังคงอยู่กับองค์กรและเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพิจารณาปัจจัยนี้โดยโยงไปถึงข้อความถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมใน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรในข้อความที่ว่าค่าจ้างค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย  $\bar{X} = 3.38$  แสดงให้เห็นว่าระดับค่าจ้างค่าตอบแทนที่บริษัท เพียว พลังงานไทยจำกัด จ่ายให้กับพนักงานยังไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้น ผู้บริหารสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้นได้อีก ด้วยการเข้าไปบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานีบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตไปยังสถานีบริการน้ำมันอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพจาก

หลายๆ องค์การ เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดมาใช้ในการจัดทำ (Benchmarking) สำหรับเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นแนวทางในการเรียนรู้การปฏิบัติงานของผู้นำในธุรกิจเดียวกัน สามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

**บรรณานุกรม**



## บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2544) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ใน ประมวลสารระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ หน่วยที่ 6  
หน้า 1 – 40 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- \_\_\_\_\_ . (2547) “แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่” ใน ประมวลสารระชุดวิชา  
สัมมนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1 หน้า 5-6 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- กัลยา วาณิชย์บัญชา (2549) การใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร ธรรมศาสตร์
- จิรโชค วีระสย สุรพล ราชภัฏचारักย์ และสุรพันธ์ ทับสุวรรณ (2546) รัฐศาสตร์ทั่วไป พิมพ์ครั้งที่  
ที่ 13 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชาริณี จันทรแสงศรี (2540) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมการ  
จราจรทางอากาศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ ปริญญาพัฒนา  
บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
- จิตติดา ศรีมงคล (2540) “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีงานการพิมพ์  
องค์การคำครุสภา” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2549) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ใน ประมวลสารระชุดวิชาการ  
จัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 14 หน้า 412 นนทบุรี โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2541) การเงินธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร  
โรงพิมพ์วัฒนาพานิช
- ธานินทร์ สุทธิคุณุช (2543) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่าย  
การพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตร์  
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะพนักงาน  
บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พลสุข สังข์รุ่ง (2549) มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต

- นพเก้า ไพรลีน (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานบริษัท โตชิบา ประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัท โรห์ม แอนด์ฮาสส์ เคมีคอล ประเทศไทย จำกัด” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เมธีร์ ชาทิมนตรี “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสืบสวนในกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธร ภาค 3” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ยงยุทธ เกษสาคร (2549) การวางแผนและนโยบายทางด้านทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร หจก.วิ.เจ พรินติ้ง
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่” ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วันชัย มีชาติ (2548) พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีระพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล (2548) การบริหารความรู้และการเรียนรู้ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร บริษัท ทีคิวเอ็มเบสท์ จำกัด
- สมใจ ลักษณะ (2547) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549) สังคมวิทยาองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

อุไรวรรณ โปร่งมาก (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนสำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม

A J. Dubrin. (1985) *Contemporary Applied Management : Behavioral Science Techniques for Managers And Professionals and* Ed. Plano, Teyas : Business Publication

Merriam Webster's (1993) *Collegiate Dictionary*. Massachusettw : Merriam Webster.

Stephen P., Robbins, and Mary (1999) *Management*. New Jersey : Prtice-Hall.

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

สำหรับผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทยจำกัด

✧ แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบัณฑิตศึกษา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชปี 2552 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสอบถาม ผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้จัดการสถานบริการ บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และครบทุกข้อ เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้นที่จะช่วยให้การวิจัยเกิดประโยชน์สูงสุด

3. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ โดยใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้นั้น จะไม่กระทบกระเทือนต่อท่าน หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านแต่อย่างใด และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะนำเสนอในภาพรวมไม่เจาะจงไปที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ

4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามโดยตรงและขอขอบพระคุณท่านในการให้ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  เลขที่แบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่อง  ตามความเป็นจริง

1. อายุ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 30 ปี      | <input type="checkbox"/> ระหว่าง 31 – 40 ปี |
| <input type="checkbox"/> ระหว่าง 41 – 50 ปี | <input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป        |

2. สถานภาพสมรส

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด                     | <input type="checkbox"/> สมรส |
| <input type="checkbox"/> หย่า / หม้าย/แยกกันอยู่ |                               |

3. ระดับเงินเดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป    |

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- |                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-2 ปี      | <input type="checkbox"/> 3-4 ปี    |
| <input type="checkbox"/> 5-6 ปี      | <input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี |
| <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป |                                    |

สำหรับ ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขอให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของแต่ละรายการคำถาม  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

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

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
<b>โครงสร้างองค์กร</b>						
1. โครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับ นโยบาย เป้าหมายและ วัตถุประสงค์องค์กร						
2. มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน						
3. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน						
4. มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจในระดับต่างๆ						
5. การจัดวางกิจกรรมและงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม กับหน่วยงาน						
<b>นโยบายการบริหารองค์กร</b>						
6. มีการเผยแพร่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนถึงแผนงาน ขององค์กรต่อพนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและทั่วทั้งองค์กร						
7. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน						
8. มีแผนแม่บทเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งสอดคล้องในการพัฒนา องค์กรในอนาคต						
9. มีการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรอย่างชัดเจนและมีการติดตามผล การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง						
10. มีระบบการประเมินการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชา						

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
11. มีการติดตามผลการประเมิน ข้อ 10.มาใช้ในการปรับปรุงงานหรือวางแผนในการปฏิบัติงาน						
12. องค์กรมีกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานคิดเพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร มองหาวิธีที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ						
<b>ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
13. มีความทันสมัยเพียงพอในด้านเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีที่จำเป็น						
14.มีการตรวจสอบซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีที่ใช้อย่างสม่ำเสมอ กรณีเกิดการขัดข้องเสียหายการแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว						
15. มีความพร้อมและเพียงพอสำหรับข้อมูลที่ใช้ในระบบ						
16. มีความเพียงพอและชัดเจนสำหรับคู่มือ การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยี						
17.เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สอดคล้องเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
18.มีระดับขั้นของอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบ						
19.ความผิดพลาดของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นน้อยครั้ง						
<b>การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร</b>						
20.ระบบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่ใช้อยู่มีความเหมาะสมกับองค์กร						
21. เครื่องมืออุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีเพียงพอต่อการใช้งาน						
22.การสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ(มีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทราบโดยทั่วถึงกันทั้งองค์กรหรือทันเวลา)						
23.มีลำดับในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร(ในลักษณะข้อมูลความลับ)						



ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
24. ในการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีการบันทึกข้อมูลเป็นลาย ลักษณ์อักษรและสามารถสืบค้น ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเมื่อ ต้องการใช้						
25. ข้อมูลที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร(โทรศัพท์) มีความเพียงพอ และทันสมัยอยู่เสมอ สะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน						
26. ความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นน้อย ครั้ง						
<b>ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน</b>						
27. พนักงานได้รับความรู้ถึงเทคนิควิธีที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
28. พนักงานได้รับการพัฒนาเมื่อมีการนำระบบใหม่มาใช้งานใน องค์กร						
29. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในด้านเทคโนโลยี สมัยใหม่หรือความชำนาญเฉพาะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน						
30. องค์กรมีการสนับสนุนพนักงานให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการทำงาน						
31. พนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ มาใช้กับ องค์กรได้อย่างเหมาะสม						
32. องค์กรมีการวัดความรู้หรือทักษะการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่เสมอ						
33. พนักงานจบการศึกษาตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่						
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>						
34. มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าภายในอาชีพ งานที่ รับผิดชอบและตำแหน่งงานต่อไปในอนาคตให้กับพนักงาน ได้รับ						
35. การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้รับความ ความเสมอภาคและยุติธรรม โดยประเมินจากผลงานมากกว่า คุณพินิจผู้บังคับบัญชา						

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
36. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริม/สนับสนุนให้พนักงาน ได้มีโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม						
37. คำจ้ำงคำตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
38. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความเหมาะสม						
39. สถานที่ปฏิบัติงานไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและสุขภาพของท่าน						
40. ท่านมีความภาคภูมิใจและรู้สึกว่ามีเกียรติกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในองค์แห่งนี้						
<b>ความสัมพันธ์ภายในองค์กร</b>						
41. ทราบและเข้าใจถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานในการทำงานอย่างถูกต้องตรงกัน						
42. มีการตกลงกันในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน						
43. มีความร่วมมือในการใช้ข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน						
44. มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี						
45. มีกิจกรรมนันทนาการที่ทำร่วมกันภายในองค์กรเสมอ						
46. มีความเข้าใจถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กร						
47. มีการจัดประชุมร่วมของทุกหน่วยงานภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ						
<b>ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร</b>						
48. พนักงานสามารถเสนอแนวคิดในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารได้						
49. ผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
50. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการให้อิสระในการปฏิบัติงาน						
51. มีช่องทางสำหรับพนักงานเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงได้						

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	5	4	3	2	1	
52.ผู้บริหารทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน						
53.ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ร่วมแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน						
54.ผู้บริหารมีการประชุมร่วมกับพนักงานถึงการปฏิบัติงานเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ						

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้						
2. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบเสร็จตามเวลาที่กำหนด						
3. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามปริมาณงานที่กำหนด						
4. ท่านสามารถทำงานที่รับผิดชอบได้ตามคุณภาพที่กำหนด						
5. ท่านได้ใช้ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่						
6. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานล่วงเวลาเสมอ						
7. ท่านมีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองตัดสินใจเกี่ยวกับงาน						
8. ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไปแล้ว						
9. ท่านไม่เคยถูกตักเตือนเกี่ยวกับความบกพร่องในการทำงาน						
10. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่เสมอๆ						
11. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี						
12. ท่านนำผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพิจารณาเพื่อแก้ไขปรับปรุงเสมอ						

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ  
มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง

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

2. ข้อเสนอแนะที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

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

\*\*\*\*\*

**ภาคผนวก ข**

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

### รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. คุณกิตติวิทย์ พ่วงพลอย ผู้จัดการฝ่ายบริหารค้าปลีก  
บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด
2. คุณศศิวิมล วงศ์รัตน์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดค้าปลีก  
บริษัท เพียว พลังงานไทย จำกัด

ภาคผนวก ค  
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2  
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted ( r )
ข้อที่ 1	210.9000	524.832	.631	.967
ข้อที่ 2	210.7500	521.566	.756	.966
ข้อที่ 3	210.7500	525.461	.624	.967
ข้อที่ 4	211.2500	517.882	.639	.967
ข้อที่ 5	211.0000	524.526	.563	.967
ข้อที่ 6	210.8000	536.063	.326	.968
ข้อที่ 7	210.6000	530.674	.585	.967
ข้อที่ 8	211.1500	531.397	.386	.968
ข้อที่ 9	211.3500	516.239	.763	.966
ข้อที่ 10	211.0000	525.263	.602	.967
ข้อที่ 11	211.0000	534.105	.437	.967
ข้อที่ 12	210.7500	534.513	.373	.968
ข้อที่ 13	211.2000	528.484	.416	.968
ข้อที่ 14	211.1500	526.450	.538	.967
ข้อที่ 15	211.2500	521.039	.658	.967
ข้อที่ 16	210.9500	525.629	.740	.967
ข้อที่ 17	210.9000	528.621	.582	.967
ข้อที่ 18	211.0000	523.895	.647	.967
ข้อที่ 19	211.5000	522.263	.700	.967
ข้อที่ 20	210.6000	523.726	.652	.967
ข้อที่ 21	210.7000	527.905	.530	.967
ข้อที่ 22	210.7500	525.987	.540	.967
ข้อที่ 23	210.8000	524.168	.687	.967
ข้อที่ 24	210.7000	528.747	.577	.967
ข้อที่ 25	210.9500	529.313	.449	.967
ข้อที่ 26	210.9500	528.787	.525	.967
ข้อที่ 27	210.8000	514.379	.767	.966
ข้อที่ 28	210.8000	514.800	.755	.966
ข้อที่ 29	210.8500	525.713	.579	.967
ข้อที่ 30	210.7000	522.537	.634	.967
ข้อที่ 31	210.6500	523.818	.655	.967
ข้อที่ 32	210.9000	523.884	.663	.967



ข้อที่ 33	212.3500	523.503	.516	.967
ข้อที่ 34	211.9000	517.358	.623	.967
ข้อที่ 35	211.6000	522.884	.518	.967
ข้อที่ 36	211.3000	523.168	.581	.967
ข้อที่ 37	211.6000	528.147	.418	.968
ข้อที่ 38	211.2500	532.092	.430	.967
ข้อที่ 39	211.8500	537.503	.207	.968
ข้อที่ 40	210.7500	531.250	.610	.967
ข้อที่ 41	211.0500	525.839	.619	.967
ข้อที่ 42	210.9000	528.200	.598	.967
ข้อที่ 43	210.9500	523.839	.812	.966
ข้อที่ 44	211.0000	516.000	.905	.966
ข้อที่ 45	211.4500	512.997	.773	.966
ข้อที่ 46	211.0000	518.632	.818	.966
ข้อที่ 47	211.4000	518.674	.633	.967
ข้อที่ 48	211.0500	530.471	.409	.968
ข้อที่ 49	211.1500	528.345	.479	.967
ข้อที่ 50	211.2000	528.484	.511	.967
ข้อที่ 51	210.8000	521.747	.772	.966
ข้อที่ 52	211.3500	529.082	.406	.968
ข้อที่ 53	211.1000	517.674	.701	.967
ข้อที่ 54	211.2500	522.303	.688	.967

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	54

**Reliability Coefficients Alpha = .968**

## ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3

## ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## Item-Total Statistics

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อที่ 1	250.69	764.028	.494	.9615
ข้อที่ 2	250.57	767.249	.419	.9617
ข้อที่ 3	250.47	767.722	.459	.9616
ข้อที่ 4	250.60	765.744	.458	.9616
ข้อที่ 5	250.37	767.080	.468	.9616
ข้อที่ 6	250.31	773.778	.278	.9620
ข้อที่ 7	250.74	765.384	.419	.9617
ข้อที่ 8	250.55	763.126	.517	.9614
ข้อที่ 9	251.02	763.765	.410	.9618
ข้อที่ 10	250.54	759.284	.647	.9611
ข้อที่ 11	250.49	764.910	.528	.9614
ข้อที่ 12	250.52	768.972	.396	.9617

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.9615	12

Reliability Coefficients Alpha = .9615

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางจุฑาทิพย์ ด่านสกุลเจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	24 กรกฎาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2531 ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาปฐมวัยศึกษา (ศศ.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2537 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปีการศึกษา 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ