

Scan

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**

นายธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of
Worachak International Company Limited**

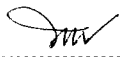
Mr. Teerawat Saraaeporn


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

2009

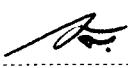
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันทรัพย์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันทรัพย์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์อรรถศักดิ์ บุญเลิศ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อঞ্জรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 4 เดือน ๗-๗ พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษา **ก้นคว่ำอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด**

ผู้ศึกษา **นายธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**

อาจารย์ที่ปรึกษา **รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณพันธ์ ปริญญาตรี ปีการศึกษา 2552**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด** (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด** (3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด**

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานบริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด** จำนวน 580 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามานะ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด** มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในองค์กร (2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r = 0.658$) ในทิศทางเดียวกัน (3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านความยุติธรรมในองค์กร ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไม่เน้นพวกพ้องเป็นใหญ่เปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูงได้เป็นผู้บริหารระดับสูง ควรมีการเพิ่มเงินเดือน เน้นความสามัคคี และมีอุปกรณ์ที่เรียบง่ายสะดวกในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ **ปัจจัยที่มีผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัท **ทราเวลอินเตอร์เนชันแนล จำกัด****

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัททรูจังก์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกในครอบครัว รวมถึงเพื่อนๆ ทุกคน ผู้ให้ความรัก ให้แรงใจ และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ตลอดจนพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ผลการวิจัยหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและผู้สนใจ คุณความดีนี้ขอยกให้ บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทั้งหลายที่กล่าวมาแล้วทุกท่าน

ธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์

พฤศจิกายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบความคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	7
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงาน	
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	37
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน	
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ แต่ละด้านของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	46
ผลการทดสอบสมมติฐาน	46
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปการวิจัย	55
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะ	58
บรรณานุกรม	60
ภาคผนวก	62
ก แบบสอบถาม	63
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	70
ประวัติผู้ศึกษา	75

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	ขนาดตัวอย่างของแต่ละตำแหน่ง 30
ตารางที่ 4.1	จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบ แบบสอบถาม 37
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 40
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 41
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 42
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร ของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 43
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 44
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 45
ตารางที่ 4.8	ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ 47
ตารางที่ 4.9	ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ 47
ตารางที่ 4.10	แสดงปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 48
ตารางที่ 4.11	ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง 49
ตารางที่ 4.12	ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททวงจักรอินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 50
ตารางที่ 4.13	ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททวงจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	52
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	53
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	54
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	55

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	หน้า 4
------------	--------------------------	-----------

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมลิฟต์และบันไดเลื่อนถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างมากในยุคสมัยนี้ เพราะพื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดแต่จำนวนประชากรที่มีมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นต้องใช้พื้นที่ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นในการออกแบบอาคารจึงต้องให้มีความสูงมากขึ้นและเพื่อให้ใช้พื้นที่ใช้สอยให้มากขึ้น ลิฟต์และบันไดเลื่อนก็ต้องเกิดขึ้นไปพร้อมกันกับเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะว่าลิฟต์และบันไดเลื่อนเปรียบเสมือนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้สำหรับขนส่งไม่ว่าจะเป็นผู้คนโดยสารหรือสิ่งของ แต่สถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลให้เศรษฐกิจในประเทศชะลอตัว บริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ในฐานะผู้ผลิตผู้จำหน่าย และบริการหลังการขาย มีคู่แข่งที่มีศักยภาพเทียบเคียงกับบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด อาทิเช่น บริษัท Hitachi บริษัท Otis บริษัทไทยลิฟต์ เป็นต้น แต่อุตสาหกรรมลิฟต์และบันไดเลื่อนบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัดยังคงมีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ เพื่อให้บริษัทยังคงไว้ซึ่งความเป็นผู้นำทางธุรกิจลิฟต์และบันไดเลื่อน

บริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (WIC) เป็นผู้แทนในประเทศไทย ในส่วนของ Building System แผนก ลิฟต์และบันไดเลื่อน ของมิตซูบิชิอิเลคทริก คอร์ปอเรชั่น (MELCO) บริษัทได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1977 (พ.ศ. 2520) โดยการเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ลิฟต์และบันไดเลื่อนยี่ห้อ “มิตซูบิชิ” แต่เพียงหนึ่งเดียวในประเทศไทย ซึ่งตลาดของเรา ณ วันนี้ ดำเนินการจัดหา, ติดตั้ง, และพร้อมให้บริการซ่อมบำรุงตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีกว่า 9,000 เครื่องที่อยู่ในตลาดผลิตภัณฑ์ที่เราให้บริการมีดังต่อไปนี้ ลิฟต์ผู้โดยสาร ลิฟต์บริการ ลิฟต์บรรทุก ลิฟต์เตียงโรงพยาบาล บันไดเลื่อน บันไดเลื่อนวน ทางลาดเลื่อน

ลูกค้าของบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด สามารถมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ได้ถูกออกแบบมาอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้ตอบสนองการใช้งานอย่างรวดเร็ว ซึ่งในแต่ละส่วนถูกควบคุมความถูกต้องด้วยกลไกอัจฉริยะ ที่นำไปสู่การยกระดับความปลอดภัยขึ้นมาอีกระดับหนึ่ง บริษัท ได้การรับรองระบบคุณภาพ ISO9001 เวอร์ชัน 2000 ใน

การจัดการบริหาร โดย บริษัททราจเจอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ได้ก้าวข้ามขั้นไปเพื่อครองส่วนแบ่งทางการตลาดที่ใหญ่ที่สุด ของธุรกิจของลิฟต์และบันไดเลื่อนในประเทศไทย พร้อมกับจำนวนลิฟต์และบันไดเลื่อนที่ติดตั้งภายใต้ยี่ห้อของ “มิตซูบิชิ” ที่มีจำนวนมากที่สุดและบริษัทได้ปรับนโยบายในการดำเนินงานใหม่ภายใต้วิสัยทัศน์ว่า เป็นผู้ผู้นำในธุรกิจ ลิฟต์ และบันไดเลื่อน มิตซูบิชิ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าด้านการบริการที่เป็นมาตรฐานสากล

บริษัททราจเจอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในวงการลิฟต์ และบันไดเลื่อน จึงนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินภารกิจของบริษัทให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง

การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน

สภาพปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในปัจจุบัน อาทิ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ความต้องการความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนโยบายและการบริหารงานเหล่านี้เป็นต้น ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร อันส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อภารกิจของบริษัททราจเจอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด และเพื่อให้รับรู้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงได้เห็นความสำคัญและสนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาในการประกอบการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานในหน้าที่ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรของบริษัททราจเจอร์ อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

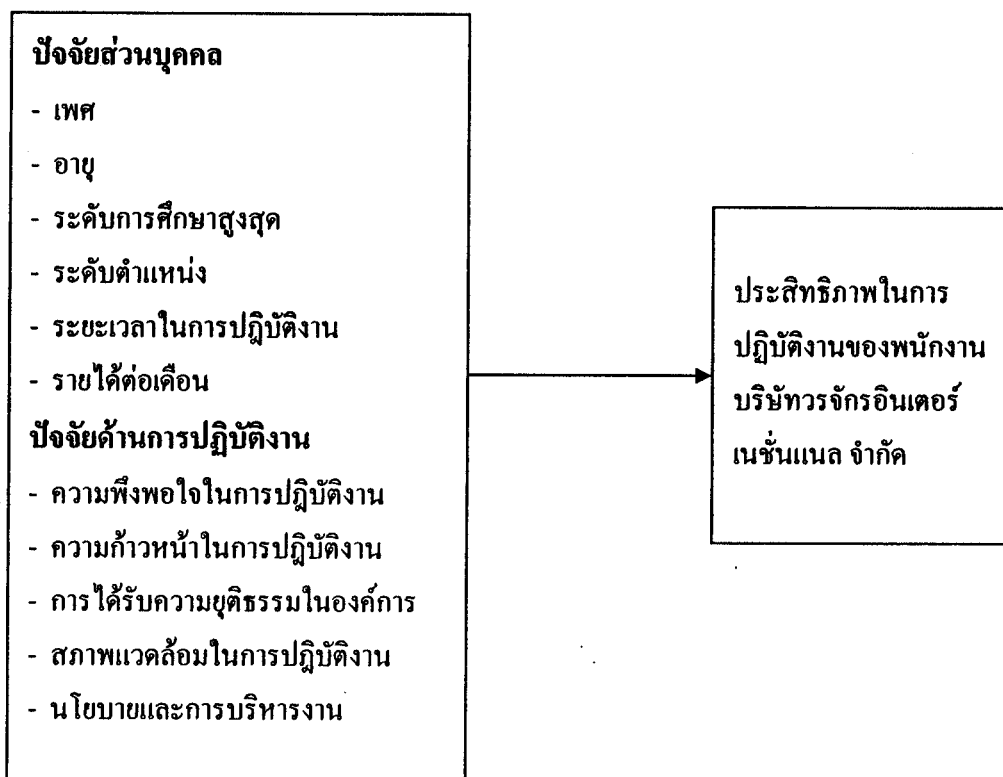
2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

3. กรอบความคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ อภินันท์ จันตะนีมุ่งศึกษาประสิทธิภาพว่า การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลา และทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม ของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นศึกษาค้นคว้าอิสระถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือพนักงานบริษัททรูจอร์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูจอร์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 ถึงเดือนธันวาคม 2552

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 *ตัวแปรอิสระ* ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ต่อเดือนและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และค่านิยมและการบริหารงาน

5.4.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูจอร์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยที่มีผล หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 5 ด้านดังต่อไปนี้

6.1.1 *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน* หมายถึง การแสดงความชอบที่จะได้ทำงานในสิ่งนั้น ๆ และได้รับผลจากการทำสิ่งนั้นเป็นการตอบแทน

6.1.2 *ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน* หมายถึง การที่พนักงานบริษัททรูจอร์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด ที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนาการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจน โอกาสในการศึกษาต่อ อบรมและดูงานต่างประเทศ

6.1.3 *การได้รับความยุติธรรมในองค์กร* หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัททรูจอร์อินเทอร์เนชันแนล จำกัด ที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และหน่วยงาน ในเรื่อง เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน การยอมรับในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

6.1.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพห้องทำงาน สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

6.1.5 นโยบายการบริหารงาน หมายถึง แนวทางกว้าง ๆ ในการปฏิบัติงานที่จะช่วยนำทางไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

6.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ในองค์กรของพนักงานประจำบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด ทุกระดับ

6.3 บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด หมายถึง พนักงานประจำบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด

7.2 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย ครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจแก่หน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจอร์จอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าบทความ เอกสาร ตลอดจนผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการศึกษา และเสนอแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ในประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. บริษัทจอร์จอินเตอร์เนชันแนล จำกัด
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมาย

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการกล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

วรัท พุกยาศุณันท์ (<http://www.edtechno.com/>) สรุปความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประ โยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประ โยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

อภินันท์ จันตะนี (2547: 10) ได้อธิบายถึง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลา และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

Certo (อ้างอิงในพจนานุกรมศัพท์, 2550:10) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)” ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

Gunnar Myrdal (อ้างอิงในสนั่น อยู่เย็น, 2541:18) กล่าวถึง ความไม่มีประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยเล็งเห็นว่าระบบราชการเป็นแหล่งที่มีการใช้อำนาจอย่างเกินขอบเขต ไม่มีความยืดหยุ่น (Imflexibility) ไม่เป็นส่วนบุคคล (Depersonalization) ขาดความคิดริเริ่ม มีกฎข้อบังคับและวิธีการปฏิบัติงานที่ล่าช้าและมีรายละเอียดหยาบหยาบมากเกินไปโดยไม่จำเป็นจึงเป็นแหล่งที่ต้องสูญเสียเงินของประเทศอย่างมากมาเป็นระบบที่ขาดการพิจารณาตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดรอบคอบ และเป็นระบบที่ไม่สามารถแก้ไขการกระทำของตนเองโดยการเรียนรู้จากความผิดพลาดต่างๆ ได้ ระบบราชการจึงมีข้อจำกัดมากที่ไม่สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ ผิดกับหน่วยงานของเอกชนที่มีความคล่องตัว รวดเร็วมีประสิทธิภาพในการให้บริการยอดเยี่ยม ซึ่งสามารถวัดได้จากการใช้บริการและผลกำไรที่ได้รับ

บุญชู ฤทธิ (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้ามาและผลลัพธ์ที่ออกมาเพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องการโดยคำนึงถึงวิธีการ ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

อรธฤทธิ (2544:10) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความหมายพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2544:412-416) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่นการวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ ความพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน และได้นำเสนอข้อสรุปของ Dubrin และ Ireland (1993) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดี (Factors Contributing to Performance) ซึ่งสามารถแยกพิจารณาออกเป็น 2 กลุ่มต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

1.1. ความสามารถทางสมองจำกัด

ความฉลาดของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความคิด การพัฒนาทักษะ การตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานที่ซับซ้อนและต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความรู้ ดังนั้น ถ้าบุคคลมีความสามารถทางสมองต่ำก็จะทำให้การพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงาน ที่ใช้ความคิดยาก ดังนั้นนอกจากการฝึกอบรมทักษะการปฏิบัติงานตามปกติแล้วแต่ละองค์กรยังต้องส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ ภาษา และการอ่าน เพื่อให้พนักงานพัฒนาสมองอย่างต่อเนื่อง

1.2. ขาดความรู้ในงาน

ซึ่งเกิดจากการขาดการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และขาดประสบการณ์ความรู้พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอและการขาดประสบการณ์ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างไม่ถูกต้อง ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้น ซึ่งจะต้องแก้ไขโดยการให้ความรู้ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตลอดเวลา

1.3. การจูงใจหรือจริยธรรมในงานต่ำ

ทำให้พนักงานขาดความสนใจ และไม่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานผลคือ คุณภาพและมาตรฐานของผลงานไม่เป็นไปตามกำหนด นอกจากนั้นพนักงานหลายคนที่ขาดจิตสำนึกในการทำงานและการมีส่วนร่วมกับองค์การ โดยต้องการค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สูงจากองค์การ แต่กลับไม่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานในระดับและปริมาณที่สมควรจะเป็น

1.4. ความเครียดในงาน

ซึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ประเภทของงาน ปริมาณงาน ความมั่นคงในงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งความเครียดเป็นปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดประ โยชน์ หรือส่งผลเสียต่อทั้งบุคคลและองค์การ ความเครียดในปริมาณที่พอเหมาะจะ

ทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและด้วยความกระตือรือร้น ซึ่งจะส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร ในทางกลับกันความเครียดที่สูงและต่อเนื่องจะมีอันตรายน่าต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการขาดงาน ความขัดแย้ง และพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในงาน

1.5. การหมดไฟในงาน

เกิดจากความเหนื่อยล้า ทั้งทางกายภาพและจิตใจของบุคคลที่ตั้งสมจากการทำงานและการใช้ชีวิตภายใต้ความตึงเครียดเป็นเวลานาน ทำให้บุคคลมีอาการและการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยจะแสดงอาการขวางโลก เฉื่อยชา ไม่ต้องการแสดงออก และมีส่วนร่วมในงาน และขาดความรับผิดชอบในงาน ซึ่งจะมีผลร้ายต่อหน้าที่การงานของเขาและการดำเนินงานขององค์กร

1.6. ความล้าสมัย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจ ทำให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในอดีตของพนักงานขาดความเหมาะสมและลดความสำคัญลง ทำให้บุคคลไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทางจิตใจทำให้ต่อต้านและไม่ยอมรับการฝึกฝนทักษะในงานใหม่ ซึ่งจะยิ่งทำให้เกิดช่องว่างของความสามารถมากขึ้น และเป็นปัญหาต่อทั้งบุคคลและองค์กรในระยะยาว

1.7. ข้อจำกัดทางกาย

เช่น การมองเห็น การได้ยิน การพิการทางร่างกาย และโรคติดต่อบางประเภทจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งผู้บริหารและฝ่ายบุคคลสมควรต้องรับทราบ เพื่อที่จะจัดสรรงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานผู้นั้น เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นประโยชน์แก่องค์กรและตนเอง

1.8. การคิดสุราหรือยาเสพติด

เนื่องจากการดื่มสุราและการใช้ยาเสพติด ส่งผลให้บุคคลขาดความตั้งใจในงาน ดัดสินใจผิด เกิดอุบัติเหตุและการขาดงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นและเกิดปัญหาทั้งในระดับบุคคลและการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ซึ่งจะกระทบต่อภาพรวมขององค์กร

1.9. การติดยา

ก่อให้เกิดต้นทุนเรื่องการจัดสถานที่ การสูญเสียเวลางาน ตลอดจนสร้างความรำคาญและรบกวนบุคคลอื่น นอกจากนี้การสูบบุหรี่ในเขตโรงงานที่ห้ามสูบบุหรี่อาจก่อให้เกิดอันตรายและอุบัติเหตุร้ายแรงขึ้น

1.10. การมีปัญหาด้านอารมณ์และบุคลิกภาพแปร

เกิดจากความเครียดและความขัดแย้งภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดอาการต่างๆ เช่น จิตหลอน ความกลัดกลุ้ม ความกังวล ความซึมเศร้า และความก้าวร้าว เป็นต้น

1.11. บุคคลที่เข้าใจยาก

เป็นลักษณะของบุคคลบางคน ที่ไม่ได้มีปัญหาทางจิตใจในระดับที่รุนแรง เพียงแต่มีบุคลิกภาพที่แตกต่าง โดยเข้ากับบุคคลอื่นยากหรือชอบเรียกร้องความสนใจ ซึ่งอาจจะสร้างความรำคาญหรือปัญหาในการทำงานร่วมกัน

1.12. ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว

มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การทำงาน กิจกรรมทางสังคม และการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งแยกกันไม่ได้เด็ดขาด ดังนั้น เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตเกิดปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาครอบครัวซึ่งเป็นรากฐานของบุคคลแต่ละคน

1.13 การขาดงานและความเฉื่อยชา

อาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น ความไม่พอใจในงาน ความเครียด ดุดัน การพ่น หรือยาเสพติด เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สูญเสียกำลังการผลิตในช่วงเวลานั้น ๆ ลง ถึงแม้บุคคลจะขาดงานตามสิทธิภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานและกฎเกณฑ์ขององค์กรก็จะมีผลต่อผลิตภาพโดยรวมขององค์กรได้ โดยเฉพาะบุคคลที่มีทัศนคติว่าต้องใช้สิทธิของตนให้ครบ มิเช่นนั้นจะเป็นการสูญเสียเปล่า

1.14. ความสัมพันธ์ผู้สวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจในปัจจุบัน เนื่องจากความสัมพันธ์ของพนักงาน เช่น ผู้จัดการกับลูกน้อง อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานอื่น การใช้เวลาในการทำงาน คุณธรรมในการประเมินผลงาน และการเลื่อนตำแหน่ง หรือความสัมพันธ์ที่แตกร้าง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการประสานงานกันในอนาคต

2. ปัจจัยด้านองค์การ (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน การบริหารงาน และภาพรวมขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.1 ปัญหาด้านกายศาสตร์

การจัดระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุที่สำคัญของอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วยทางกายภาพและจิตใจ เช่น สายตาสั้น การปวดหลัง หรือความเมื่อยล้า เป็นต้น

2.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้บุคคลเกิดความสับสน และไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจ ขึ้นจากการสื่อความหมายและแปลความหมายที่ผิดพลาด

2.3 อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ

กลุ่มมีความสำคัญกับบุคคลในมิติต่าง ๆ เช่น ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา สร้างความมั่นคงและปลอดภัย และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น แต่การรวมกลุ่มอาจส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การได้เช่นกัน ถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ตรงข้ามกับเป้าหมายขององค์การ เกิดข้อพิพาทหรือไม่ไว้วางใจกับกลุ่มอื่นๆ ในองค์การ

2.4 วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอมากเกินไป องค์กรมีประวัติของการขาดการปฏิบัติที่ชัดเจน หรือเลือกปฏิบัติต่อบุคคลที่กระทำผิด โดยเฉพาะบุคคลที่ไม่ปฏิบัติงานทำให้สมาชิกขาดความเชื่อถือและไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือแนวความคิดใหม่

2.5 สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์การที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน เกิดขึ้นจากความไม่พร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบงาน งบประมาณ ตลอดจนความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่ต้องการ และพนักงานต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ

2.6 ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม ผู้บริหารเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การ การใช้ความเป็นผู้นำของผู้บริหารนับเป็นส่วนสำคัญในการนำองค์การให้บรรลุเป้าหมาย แต่ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์หนึ่งอาจไม่เหมาะสมในอีกเหตุการณ์ ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและมีผลต่อความสัมพันธ์และความสำเร็จขององค์การ

2.7 อาคารสำนักงานที่ป่วย จะสร้างมลภาวะและปัญหาในการปฏิบัติงานทั้งในทางกายภาพ ตลอดจนขวัญและกำลังใจของสมาชิก ความสว่าง กลิ่น และสีที่ไม่เหมาะสมทำให้การปฏิบัติงานของบุคคลไม่ราบรื่น และอาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น อุบัติเหตุ อาคารเจ็บป่วย การขาดงาน และการลาออกจากงาน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2548:245) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำในที่ทำงาน ดังนี้

1. การทำงานของพนักงานถูกกดดัน โดยปริมาณงานและเวลา (TNC = Time, Number, and Crises)

2. มีความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีได้คาดคิดมาก่อน ซึ่งทำให้พนักงาน ต้องทำงานอยู่ภายใต้ความไม่แน่นอนและขาดเสถียรภาพ

3. ผู้บริหารสื่อสารกับพนักงานด้วยท่าทีแข็งกร้าว ไม่เป็นมิตร

4. ผู้บริหารใช้รูปแบบความเป็นผู้นำที่เข้มงวด ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม

5. พนักงานไม่ได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน ได้ยินแต่เสียงข่มขู่ของผู้บริหาร เมื่อเกิดความขัดแย้ง ผู้บริหารก็เลี้ยงที่จะจัดการแก้ไข

6. ผู้บริหารใช้วิธีการสองมาตรฐาน (Double Standards) กับพนักงานในเรื่องนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และโอกาสต่าง ๆ ของพนักงาน

นางนุช วงษ์สุวรรณ (2546:8) ได้สรุปแนวปรัชญาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้สนใจดังนี้

1. การเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ด้วยหลักที่ว่า จัดบุคลากรให้ตรงกับงาน (Put The Right Man into the Right Job)

2. การช่วยพนักงานให้รู้จักการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานในระยะแรกของการเข้าทำงาน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่ เกิดความรู้สึกที่ดีเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น หรือแม้แต่คำชมเชย การยกย่อง และการให้เกียรติ ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กร

4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามระดับที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการด้วย จะช่วยสร้างความมั่นใจ มีความคิดริเริ่ม รักและภักดีต่อองค์กร เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้ก้าวหน้า

5. การประนีประนอม จะช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์กรและองค์กรกับองค์กร ดังนั้น การใช้วิธีการเจรจา หรือการปรึกษาหารือจะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์กร

6. การจัดระบบงานในองค์กรให้ชัดเจน มีเป้าหมายที่แน่นอนกำหนดสายการบังคับบัญชาแจ่มแจ้งลักษณะงานสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้รู้บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน จะช่วยให้เกิดความเข้าใจบุคคลและงานที่ปฏิบัติ

7. การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การฝึกอบรม การศึกษานอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เป็นต้น

8. การสร้างความยุติธรรมในองค์กร จะช่วยให้องค์กรอยู่รอด มีความมั่นคงและก้าวหน้า การที่จะสร้างความยุติธรรม ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคน

สินเลิศ สุขุม (2543:22-25) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร จึงหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรสำหรับการปฏิบัติงาน ด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพดังนี้

แนวคิดของ Abraham Zaleanick and Other ซึ่งกล่าวว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น

- ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่

- ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ ความต้องการเกี่ยวกับความรู้ ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

แนวคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งมีการกล่าวขวัญกันมากโดยมีหลัก 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. ควรมีการแจ้งการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือให้การฝึกงานได้
12. ให้นำเนื้องานรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของ Thomas J.Peters เสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ พิจารณาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคภายในองค์กร

2. โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สิทธูฐากร ชูทรัพย์และมนัสชัย กิรติผจญ (2547:58-59) ได้กล่าวถึง วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลที่นิยมใช้มี 3 วิธีการ คือ

1. วิธีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Managerial Approach) ผู้บริหารควรสร้างระบบการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยความยุติธรรมเกี่ยวกับจำนวนวันที่จ่ายค่าตอบแทน หน้าที่ด้านการบริหารที่จะจัดให้เพิ่มเติม จะประกอบด้วยการคัดเลือกและการฝึกอบรมอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งจะช่วยพัฒนาบุคลากรให้อยู่ในสถานะที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แนวคิดพื้นฐานเดิมก็คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ถูกจูงใจเบื้องต้นมาก่อนแล้ว โดยการใช้ความสนใจทางด้านเศรษฐกิจเป็นสิ่งกระตุ้น และระบบการให้รางวัลนี้จะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

2. วิธีการมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Approach) งานนั้นมีสิ่งๆที่เรียกว่า หน้าที่ทางสังคม (Social Function) เข้ามาเกี่ยวข้อง กลุ่มทำงานจะประกอบไปด้วยการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนจะมีหน้าที่เฉพาะของตน เมื่อสมาชิกในกลุ่มได้มีโอกาสรับค่านิยมและทัศนคติของกลุ่มเข้าไปเป็นตนเอง พฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มจะถูกควบคุมและปรับปรุงโดยกลุ่ม ดังนั้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนจึง

จำเป็นต้องพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานด้วย และเพื่อที่จะส่งเสริมให้พฤติกรรมทางสังคมของผู้ปฏิบัติได้ประสานกัน จึงจำเป็นจะต้องคงไว้ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้มืออยู่หัวองค์กร ผู้บริหารควรจะได้รับทราบความคิดและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน และนับเคียวกัน ผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องได้รับทราบสิ่งที่ผู้บริหารคาดหวัง รวมทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานควรกระทำ การติดต่อสื่อสารควรจะได้มีการวางแผนร่วมกัน ทั้งฝ่ายผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร

3. วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) บุคคลมีความต้องการสิ่งอื่นนอกเหนือจากรางวัลทางด้านร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม ความต้องการที่นอกเหนือจากนี้ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับและประสบความสำเร็จของงาน งานที่เป็นมาตรฐาน และงานเฉพาะอย่างที่ต้องการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบผลสำเร็จจากการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ยังพบว่า การปรับปรุงการบริหารงาน โดยเน้นวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และการทำงานเป็นทีมที่เน้นการควบคุมตนเอง จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งที่สำคัญของวิธีนี้ก็คือ การให้มีส่วนร่วมในการสร้างเป้าหมายของงาน และการปฏิบัติที่เน้นความรับผิดชอบในการควบคุมตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
3. ความยุติธรรมในองค์การ
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
5. นโยบายและการบริหารงาน

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามหลักการบริหารบุคลากร ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน ไม่มีความท้อแท้ จะตั้งใจทำงาน ผูกพันรั้งกับงาน และปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ทุ่มเทกำลังใจและสติปัญญาให้งาน ซึ่งจะก่อผลดีต่องานหรือองค์การโดยรวม

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้คำอธิบายไว้หลายประการ ดังนี้

สมพงษ์ ชิดดวง (2542:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่สภาพการทำงานที่ดี สบายงาม ระบบงานดี ผู้บังคับบัญชาดี จะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของคนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกได้และสามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานได้ย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542:9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ แต่เป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือ ไม่มีปฏิกริยาต่อสิ่งเร้า

Bateman and Snell (1999:2) ได้กล่าวถึงความต้องการหรือความปรารถนาของแต่ละบุคคล จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดก่อนที่บุคคลจะลงมือปฏิบัติ โดยเขาจะพิจารณาถึงความสามารถ และความพยายามที่ได้ให้ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550:68-70) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง การมีทัศนคติต่อการทำงาน หรือทัศนคติของพนักงานที่เอื้อประโยชน์ต่องานของเขา ความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก (1) ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factor) (2) ปัจจัยของกลุ่ม (Group Factor) (3) ปัจจัยของบุคคล (Personal Factor) ปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีอัตราการลาออกและการขาดงานในระดับต่ำ รวมถึงสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally Challenging Work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่เปิดโอกาสให้เขาใช้ทักษะและความสามารถ ตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงาน และมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำ พนักงานจะมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานถ้างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย เพราะงานที่มีความท้าทายเพียงเล็กน้อยหรือปราศจากความท้าทายจะก่อให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายในการทำงาน

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable Rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม ตลอดจนสอดคล้องกับสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ ซึ่งจะทำให้พนักงานพอใจ เช่น การให้รางวัลตามระดับความชำนาญงานของพนักงานตามมาตรฐานของค่าแรง เป็นต้น นอกจากรางวัลในรูปของเงินแล้ว คนจำนวนมากยังต้องการ การยอมรับ ถึงแม้จะทำงานได้เงินน้อยกว่า การรับรู้ถึงความยุติธรรมเป็นความเกี่ยวข้องระหว่างการจ่ายเงินกับความพอใจ เช่นเดียวกันพนักงานจะเสาะแสวงหานโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม

และปฏิบัติได้ เพราะการเลื่อนตำแหน่งเป็นการจัดโอกาสสำหรับความก้าวหน้าให้กับบุคคล โอกาสแห่งความรับผิดชอบมากขึ้น และเป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เขาก็จะมีความพอใจในงาน

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive Working Conditions) จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย เช่น อากาศร้อนเกินไป แสงสว่างไม่พอ

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues) พนักงานมีความต้องการปฏิภิกิริยาโต้ตอบต่อกันทางสังคม ฉะนั้นมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเพิ่มความพอใจให้กับพนักงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกด้านบวกในปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เช่น สภาพการทำงาน การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เหล่านี้เป็นต้น ความรู้สึกพอใจจากการได้รับการตอบสนองจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตขององค์กรจะสูงขึ้นด้วย

1.4 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Haller B. Gilmer 1997(ณรงค์ ทองไพโรจน์ 2542:7) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือการมีโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

Alfred (อ้างถึงในวุฒิพงส์ แก้วหิรัญ, 2546:18-19) กล่าวว่า “คนเรามี Master Motive คือ ทุกคนมีความต้องการอยากเป็นนายคน” ดังนั้น การเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมเป็นสิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติให้มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง การทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสได้เลื่อนยศ โอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดจนการได้มีโอกาสได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนทักษะความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ

สรุปได้ว่า ถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลที่มีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

1.5. ความยุติธรรมในองค์การ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านระบบ และความยุติธรรมด้านด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ราณี อธิชัยกุล (2544:294-295) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความยุติธรรมของ สเตซี อคัมส์ ที่ศึกษาถึงกระบวนการตั้งคัม โดยสมมติฐานว่าทุกคนในองค์การย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรมพนักงานจะรับรู้ความยุติธรรมและความไม่ยุติธรรมโดยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงาน หรือคือความพยายามที่คนได้มอบให้องค์การ เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทนและความจงรักภักดี กับปัจจัยที่ได้จากงาน คือ สิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน การยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก ซึ่งได้แก่ ประกาศเกียรติคุณ โดยนำอัตราส่วนของตนเองไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน และพนักงานอื่น ๆ ในองค์การ หรือแม้แต่พนักงานในองค์การอื่นๆ ดังนี้

$$\frac{\text{ปัจจัยที่ได้จากงานของบุคคล}}{\text{ปัจจัยที่ให้กับงานของบุคคล}} > \text{หรือ} < \frac{\text{ปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น}}{\text{ปัจจัยที่ให้กับงานของผู้อื่น}}$$

จะเห็นได้ว่ากระบวนการความยุติธรรมเป็นการประเมินส่วนตัวของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับข้อมูลจริง เช่น เงินเดือน ประกอบกับการรับรู้ โดยการยอมรับจากผู้อื่น ถ้าหากอัตราส่วนที่เกิดขึ้นคืออัตราส่วนของตนเองเท่ากับอัตราส่วนของผู้อื่น บุคคลนั้นจะรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความเสมอภาค ซึ่งจะจูงใจให้บุคคลนั้นพยายามรักษาสถานภาพปัจจุบันไว้ พนักงานจะปฏิบัติงานครบใจที่ผลลัพธ์ยังเหมือนเดิม หากพนักงานประเมินว่าอัตราส่วนไม่เท่าเทียมกัน คือ อาจมากกว่าหรือน้อยกว่า บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรม ซึ่งอคัมส์พยากรณ์ว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาหรือควรมีวิธีจูงใจเพื่อลดความไม่เสมอภาค ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ให้กับงาน เช่น ลดหรือเพิ่มความพยายามหรือความขยันในการทำงานเพื่อให้เกิดความยุติธรรม
2. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามกดดันและเรียกร้องฝ่ายบริหารขององค์การเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ดีกว่าเดิม โดยขอเงินเดือนเพิ่มหรือการแสวงหาโอกาส พัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ เพื่อพยายามหาวิธีที่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น เปลี่ยนแปลงการรับรู้อัตราส่วนปัจจัยที่ให้กับงาน และปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่นเนื่องจากพนักงานอาจขยันกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

4. การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น ขอย้ายหรือลาออกจากที่ทำงาน โดยอาจพิจารณาการเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาค

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าความยุติธรรมในหน่วยงาน หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าจะได้รับการดูแล ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมตามความสามารถ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน

1.5 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Mondy and Noe (อ้างอิงในกรองแก้ว รัตนจินะ, 2550: 23) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย นโยบายที่ดี การพัฒนาความสามารถ กลุ่มทำงานที่ดี สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น การจัดช่วงเวลาทำงานให้สั้นลง ผลตอบแทนแบบยืดหยุ่นมีการสื่อสารโทรคมนาคม

เสาวลักษณ์ นัทธิศรี (2546: 18) ได้กล่าวถึงเรื่องสภาพการทำงาน (Working Condition) ในทฤษฎีสองปัจจัย หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และยังกล่าวถึงเรื่องสิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตรงกับทัศนคติ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับความสามารถของผู้ปฏิบัติที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน

วิเชียร วิทย์อุดม (2547: 80) กล่าวถึง สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทั่วไปในบรรยากาศที่ทำงาน เพื่อสร้างความพอใจให้แก่ลูกจ้าง เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสง เสียง ตารางกำหนดเวลาในการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ขนาดของที่ทำงาน ความพอใจเพียงของเครื่องมือ รวมทั้งการหาผลกระทบที่เกิดจากการทำงาน

สมคิด บางโม (2547: 190) กล่าวถึง สภาพการปฏิบัติงาน คือ การจัดสถานที่ทำงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกเหมาะสม แสงสว่างพอเพียงฯฯ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและอยู่กับโต๊ะทำงานนานขึ้นและได้ผลงานมากขึ้น ทำให้พนักงานรักและพอใจในการทำงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร

นพพร ทองสร้อย (2546: 25-16) กล่าวถึงการปรับปรุงสภาพการทำงานให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกสบายมีความปลอดภัย คือ การจัดให้มีเวลาพักผ่อน ที่ทำงานควรมีการถ่ายเทอากาศเสีย ฝุ่นละอองอย่างดี มีน้ำดื่มสะอาด มีห้องน้ำสะอาด มีส่วนจำนวนเพียงพอ รวมทั้งมีที่ทานอาหารที่สะอาดถูกหลักอนามัย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบรรยากาศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

1.7 นโยบายและการบริหารงาน

ลักษณะของนโยบาย

Alan Filley และ Robert House ได้ระบุถึงคุณลักษณะของนโยบาย 4 ประการที่สำคัญคือ

นโยบาย คือ แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำซึ่งช่วยกำกับและนำกิจกรรมขององค์การให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้

- นโยบายมักจะเป็นเครื่องช่วยจำกัดพฤติกรรม โดยมีการบรรยายความเกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน (methods) จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้วยเหตุนี้เองนโยบายจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมพฤติกรรมพร้อมกันไปด้วย

- นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ทั้งนี้โดยวิธีการวางกฎเกณฑ์ต่างๆที่แยกแยะให้ทราบถึงทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติที่ควรทำและที่ไม่ควรทำ

- นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจ และช่วยประกันให้พฤติกรรมต่างๆ เป็นไปโดยมีความแน่นอน สม่ำเสมอและเป็นรูปแบบเดียวกัน เป็นพฤติกรรมที่ดีที่มีความถูกต้อง เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ

เหตุผลของนโยบาย

นโยบายต่างๆ นับว่ามีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องจัดทำขึ้นใช้งานในองค์การ เพราะเหตุผลประการต่างๆ คือ

- นโยบายจะช่วยป้องกันการปฏิบัติผิดต่าง ๆ ที่เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ต้องการโดยพยายามชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่พึงต้องปฏิบัติตาม

- การมีนโยบายช่วยให้สามารถมีช่องทางการติดต่อระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่จะช่วยเอื้ออำนวยให้กระบวนการมอบหมายงานสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวก

- นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า ส่วนสำคัญที่ทำหน้าที่แตกต่างกันภายในองค์การต่างฝ่ายต่างก็จะทำงานอยู่ภายใต้กรอบของกฎเกณฑ์แนวทางเดียวกัน
- นโยบายจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ
- การมีนโยบายจะช่วยส่งเสริมให้มีการมอบหมายงานและช่วยให้มีการประสานงานกันใกล้ชิดมากขึ้นนั้น จะส่งผลให้การกระจายอำนาจสามารถกระทำได้มากขึ้น
- นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมให้แต่ละคนมีความคิดริเริ่ม และช่วยจัดการสูญเสียเวลาที่จะต้องมาวิเคราะห์การตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ในทุกครั้งที่ปัญหาเกิดขึ้น
- ถ้าหากมีนโยบายไว้ใช้เป็นแนวทางแล้ว พนักงานก็จะสามารถดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และจะเต็มใจรับผิดชอบงานต่างๆ มากขึ้น
- ถ้าหากพนักงานสามารถมีความมั่นใจว่า การกระทำของตนสอดคล้องเป็นไปตามนโยบายแล้ว ทุกคนก็จะสบายใจที่จะดำเนินการเรื่องอื่นๆ ต่อไปอีกมากกว่าการร้องขอให้สั่ง

ระบบการบริหารงาน

ระบบการบริหารงานบุคคลของประเทศไทยที่สำคัญมีอยู่ 2 ระบบคือ

ระบบอุปถัมภ์(Patronage System) มีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

- การสืบสายโลหิต
- การแลกเปลี่ยนตอบแทน
- การชอบพอเป็นพิเศษ

ระบบคุณธรรม(Merit System) เป็นระบบการบริหารงานบุคคลที่นำมาใช้ในภาคราชการและได้รับการยอมรับว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดบางครั้งใช้คำว่าระบบคุณวุฒิ ระบบคุณธรรมความดี ระบบความรู้ความสามารถ ระบบความดีและความชอบ ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 ประการคือ

- หลักความสามารถ
- หลักความเสมอภาค
- หลักความมั่นคง
- หลักความเป็นกลางทางการเมือง

เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่ง พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 มาตรา 22 การจัดการศึกษายึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตาม

ธรรมชาติ และเต็มศักยภาพ ประกอบกับมาตรา 26 กำหนดให้สถานศึกษา จัดการประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การสังเกตพฤติกรรม การเรียน การร่วมกิจกรรม และทดสอบควบคู่ไปในกระบวนการเรียนการสอนตามความเหมาะสมของแต่ละระดับ และรูปแบบการศึกษาทั้งนี้ให้สถานศึกษา ใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรร โอกาสเข้าศึกษาต่อ และให้นำผลการประเมินผู้เรียนดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย และตามมาตรา 54 แห่งหลักเกณฑ์แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 กำหนดว่า ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีวิทยฐานะใด และการเลื่อนเป็นวิทยฐานะใดต้องเป็นไปตามมาตรฐานวิทยฐานะ ตามมาตรา 42 ซึ่งผ่านการประเมินทั้งนี้ให้คำนึงถึงความประพฤติ ด้านวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ประสบการณ์ คุณภาพการปฏิบัติงาน ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ผลที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ ในด้านการเรียนการสอน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

ดังนั้น เพื่อให้การมีและเลื่อนวิทยฐานะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความสอดคล้องและเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว ก.ค.ศ. จึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยยึดหลัก 5 ประการให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีและเลื่อนวิทยฐานะ คือ

- หลักความรู้ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
- หลักคุณธรรม
- หลักผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อนักเรียน ต่อคุณภาพการศึกษา ต่อวงวิชาชีพและต่อชุมชนและสังคม
- หลักการทำงานแบบมืออาชีพ การบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ การจัดการความรู้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
- หลักการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ไปพร้อมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2. บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด (WIC) เป็นผู้แทนในประเทศไทย ในส่วนของ Building System แผนก ลิฟต์และบันไดเลื่อน ของมิตซูบิชิอิเลคทริก คอร์ปอเรชั่น (MELCO) บริษัทได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1977 (พ.ศ. 2520) โดยการเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ลิฟต์และบันไดเลื่อนยี่ห้อ “มิตซูบิชิ” แต่เพียงหนึ่งเดียวในประเทศไทย ซึ่งตลาดของเรา ณ วันนี้ ดำเนินการ จัดหา, ติดตั้ง, และพร้อมให้บริการซ่อมบำรุงตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีกว่า 9,000 เครื่องที่อยู่ในตลาด

ผลิตภัณฑ์ที่เราให้บริการมีดังต่อไปนี้ ลิฟต์ผู้โดยสาร ลิฟต์บริการ ลิฟต์บรรทุก ลิฟต์เตียง
โรงพยาบาล บันไดเลื่อน บันไดเลื่อนวน ทางลาดเลื่อน

บริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด เป็นบริษัทขนาดใหญ่ในวงการลิฟต์ และบันได
เลื่อน จึงนับว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิด
ความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินภารกิจของบริษัทให้ได้ประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผล มีความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง

การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง คน
หรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการ
บริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันใน
ด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ให้องค์กรบรรลุ
เป้าหมาย นอกจากนี้การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึง
พอใจในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจาก
ผู้บริหารและผู้ร่วมงาน โดยบริษัทมีแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

2.1 ด้านการสรรหาและคัดเลือก ทางบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัดจะสรรหา
คัดเลือกดังนี้ พนักงานใหม่จะสรรหาพนักงานจากภายนอกจากสถาบันต่างๆที่ได้รับการยอมรับจาก
สถาบันที่น่าเชื่อถือเพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของบริษัท
วอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนลจำกัด โดยบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนลจำกัดจะทำการสรรหาผ่านสื่อ
ต่างๆดังนี้ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และทางบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนลจำกัดจะมีการ
คัดเลือกโดยการสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์เพื่อกลั่นกรองให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพและตรงกับ
ความต้องการของบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนลจำกัด

2.2 การอบรมและพัฒนาทางบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัดได้มีแผนในการ
ฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อตอบสนองเป้าหมายของบริษัทและขยายการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่าง
ต่อเนื่อง การอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัดได้มีแผนใน
การอบรมและพัฒนาดังนี้พนักงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่จะมีการอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้น
ในด้านที่เกี่ยวกับลิฟต์และบันไดเลื่อน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีการอบรมและพัฒนาการ
ในด้านการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย ส่วนระดับหัวหน้างานจะมีการอบรมและพัฒนา
หลักสูตรขั้นสูงรวมถึงการบริหารงานเบื้องต้น และทั้งสามหลักสูตรนี้จะมีการอบรมและพัฒนาทั้ง
ในห้องอบรมของบริษัท และอบรมหน้างานจริงนอกสถานที่ หลังจากมีการอบรมทั้งทางทฤษฎีและ
ปฏิบัติแล้ว จะมีการประเมินผลการอบรมและการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวอร์จอร์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานทางบริษัทหรืออินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 180 องศาซึ่งจะทำให้ลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์กร และมีการแจ้งผลการประเมินแบบปรึกษาหารือ

2.4 การบริหารค่าตอบแทนทางบริษัทหรืออินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีการจ่ายค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยทางตรงจะเป็นเงินเดือน ส่วนค่าตอบแทนทางอ้อมเช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกันสังคม การช่วยเหลือการศึกษา เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

2.5 ด้านความปลอดภัยทางบริษัทหรืออินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานโดยบริษัทหรืออินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ได้มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยส่วนบุคคลให้กับพนักงานทุกคนในขณะปฏิบัติงานที่

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรธวุฒิ ศัญชนาวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง สถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ, อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วที ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าภาพรวมของความพยายามพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มียาอายุมาก ระดับการศึกษาสูงเงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อย และผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และจากการใช้ Stepwise

Multiple Regression พบว่าตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จูไรรัตน์ นันทเสนา (2544) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนพบว่าความสัมพันธ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย (2544) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ตามลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน ด้านอาชีพอนามัย และสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน

ถวิต โอทอง (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศึกษาเฉพาะกิจสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เห็นด้วยกับปัจจัยการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยการทำงานทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การปกครองบังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยการทำงาน จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดี จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการปกครองบังคับบัญชา

จุฑารัตน์ นุรักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สภาพคล่องมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการรองรับหนี้สินทั้งหมดได้ โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน โดยเฉพาะอาคารและอุปกรณ์ต่างๆ ผลการศึกษาประสิทธิภาพเฉพาะส่วนพบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสูง ได้แก่ ค่าซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเช่าวงจร และทุนดำเนินการ และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ การใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าเสื่อมราคาซึ่งเกิดจากการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการนำเข้าวัสดุจากต่างประเทศ ดอกเบี้ยจ่าย และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จึงควรปรับปรุงโดยการหาวิธีสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หาวิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น และหาวิธีการที่จะควบคุมหรือลดค่าใช้จ่ายอื่นๆ ลง ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้มากขึ้น บริษัทจึงต้องมีการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีเครื่องมือและอุปกรณ์ เงินทุน และทรัพยากรอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มานะพล ยิ้มพ็อย (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ศึกษากรณีเปรียบเทียบ สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวและสำนักงานบริการ

โทรศัพท์นนทบุรี” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมี ประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าสำนักงานบริการ โทรศัพท์นนทบุรี ความเพียงพอด้าน ปริมาณและคุณภาพของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของ สำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี ความเหมาะสมด้านสถานที่ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ ลาดพร้าวและนนทบุรี คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมีความเหมาะสมด้านสายที่สูงกว่า จะมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าสำนักงานบริการ โทรศัพท์นนทบุรี ซึ่งมีความเหมาะสม ด้านสถานที่ต่ำ ความเพียงพอด้าน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวและ นนทบุรี ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของ สำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี คือ สำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวมี พนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากกว่าสำนักงานบริการ โทรศัพท์นนทบุรี จะมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวมากกว่าสำนักงานบริการ โทรศัพท์ นนทบุรี

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสัญชาติไทยทุกระดับของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัดจำกัด จำนวน 580 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง กำหนดโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 90% และในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10%(0.1) จะได้ตัวอย่างของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด จำกัด จำนวน 86 คน (อ้างถึงใน จูฑารัตน์ วัฒนกร , 2548:54) ได้จากสูตรดังนี้

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

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง .

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.1)

แทนค่า $n = \frac{580}{1 + (580 \times (0.1)^2)}$

$$n = 86$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 86 คน

1.3 การสุ่มเลือกตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{เช่น กลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการ} = \frac{86 \times 33}{580} = 5 \text{ คน}$$

580

ตารางที่ 3.1 ขนาดตัวอย่างของแต่ละ

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการ	33	5
วิศวกร	52	8
หัวหน้างาน	48	7
พนักงานขาย	65	10
พนักงานออฟฟิศ	87	13
ช่างเทคนิค	295	43
รวม	580	86

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 36 ข้อ ซึ่งได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ ดังนี้เป็นแบบเลือกตอบ (Multi Choice)

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับ

ความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ในแบบสอบถาม นี้จะให้ผู้ตอบพิจารณาด้วยตัวเองว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแบบสอบถาม ได้จัดแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับตามวิธีการแบบ Likert Scale คือ

เห็นด้วยมากที่สุด (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนเองอย่างมาก)

เห็นด้วยมาก (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกส่วนใหญ่ของตนเอง)

เห็นด้วยปานกลาง (กรณีผู้ตอบไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนเอง)

เห็นด้วยน้อย (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกของตัวเอง)

เห็นด้วยน้อยที่สุด (กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของตัวเองเลย)

การวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูจังก์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัย ได้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน โดยจะวัดเป็นระดับ Ordinal Scale

ตามวิธีการแบบ Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยให้คะแนนแต่ละข้อดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วย
1	คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การหาค่าอัตราภาคส่วน เพื่อจำแนกระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์ (อ้างถึงใน โสภา ทองอ่อน 2551: 37) ดังนี้

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$\frac{5-1}{5} = 0.80$$

5

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	คะแนนเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	คะแนนเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	คะแนนเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	คะแนนเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	คะแนนเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะด้านใดบ้างให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน และองค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้แก่ด้านต่างๆ

- 1.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 3.ด้านความยุติธรรมในองค์กร
- 4.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 5.ด้านนโยบายและการบริหารงาน

2.2 การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) กำหนดขอบเขต และโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) ร่างแบบสอบถามนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาชั้นคว่ำอิสระเพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)
- 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการองค์ความรู้ ทำการพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของการวัดเกณฑ์การให้คะแนน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบข้อคำถามที่ปรากฏในเครื่องมือ แล้วนำมาหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.93 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก) โดยมีรายนามผู้เชี่ยวชาญดังนี้

- (1) นายสุรพงษ์ ไทยเจริญ
Section Manager
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- (2) นายรุ่งโรจน์ แซ่โล่
Supervisor

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด

(3) นายอาทิตย์ วิวัฒน์วิศาลสกุล

Process Engineer

บริษัท SCG เคมีคอลส์ จำกัด

5) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว มาแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

6) นำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ พนักงาน บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปในการประมวลผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก)

7) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสารแจกและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน ผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 สิงหาคม 2552

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ คือ ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตั้งแต่วันที่ 10 กันยายน - 15 กันยายน 2552 โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย แบบสอบถามที่กำหนด และทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแล้วให้ผู้ศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับ และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ประมวลได้จากโปรแกรมทางสถิติ ไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ เพื่อนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้จำนวน 86 ชุด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (*Descriptive Statistics*) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3.2 การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงอนุมาน (*Inferential Statistics*) ได้แก่

1) t- test (Independent Samples t-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

2) F-test (One-Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากผลการคำนวณค่า r ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2551:204-207)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์
ต่ำกว่า 0.30	ต่ำ
0.30-0.69	ปานกลาง
0.70-0.89	สูง
0.90 ขึ้นไป	สูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ แต่ละด้านของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลัง (Sum of Squares)
Df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F - test)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig 2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกลักษณะสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงาน
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด**

ตารางที่ 4.1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 86 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	70	81.4
หญิง	16	18.6
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี.	13	15.1
25 – 34 ปี	46	53.5
35 – 44 ปี	17	19.8
44 ปีขึ้นไป	10	11.6
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ ม.6	8	9.3
ปวส.	47	54.7
ปริญญาตรี	29	33.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.3
ระดับตำแหน่ง		
ช่างเทคนิค	42	48.8
พนักงานออฟฟิศ	13	15.1
พนักงานขาย	10	11.6
หัวหน้างาน	8	9.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 86 คน)	ร้อยละ (100.00)
วิศวกร	8	9.3
ผู้จัดการ	5	5.8
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	4	4.7
1 – 5 ปี	25	29.1
6 – 10 ปี	27	31.4
11 – 15 ปี	18	20.9
16 ปีขึ้นไป	12	14.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	11.6
10,000 – 15,000 บาท	30	34.9
15,001 – 20,000 บาท	20	23.3
20,001 – 25,000 บาท	6	7.0
25,001 – 30,000 บาท	14	16.3
30,001 บาทขึ้นไป	6	7.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำนวน 86 คน มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 86 คน มีรายละเอียดดังนี้พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 81.4 และเป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 25 – 34 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาอายุ 35 - 44 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 รองลงมาอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และรองลงมาอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวส. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็น

ร้อยละ 33.7 รองลงมามีการศึกษาในระดับ ปวช./ม.6 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และมีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และรองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ระดับตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งช่างเทคนิค จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาระดับตำแหน่งพนักงานออฟฟิศจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมาระดับตำแหน่งพนักงานขายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รองลงมาระดับตำแหน่งหัวหน้างานและวิศวกรจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และรองลงมาระดับตำแหน่งผู้จัดการจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

รายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมารายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมารายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 รองลงมารายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และรองลงมารายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักร อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน
ภาพรวมของพนักงาน บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.86	0.636	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.68	0.806	มาก
3. ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์การ	2.51	0.789	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.76	0.559	มาก
5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.79	0.621	มาก
รวม	3.72	0.682	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาด้านด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมาด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.68$) และด้านการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆมีเท่ากับ ($\bar{X} = 2.51$) ซึ่งจะเห็นได้ว่าในทุกๆด้านของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X} ระดับความคิดเห็น		
	S.D.	การแปลผล	
1.งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.88	0.562	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.541	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่และไม่อยากเปลี่ยนแปลงไปทำงานกับองค์กรอื่น	3.95	0.667	มาก
4. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม	3.75	0.723	มาก
5. รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.70	0.687	มาก
รวม	3.86	0.636	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือท่านมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือท่านมีความพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่และไม่อยากเปลี่ยนแปลงไปทำงานกับองค์กรอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาคืองานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.75$) และรองลงมาคือรายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทธุรกิจอินเทอร์เน็ตในชั้นเนตจํากัด

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ระดับความคิดเห็น	
		S.D.	การแปลผล
6. การบรรจุเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผลการปฏิบัติงาน	3.60	0.801	มาก
7. บริษัทมีนโยบายและประเมินผลในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน	3.62	0.984	มาก
8. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.59	0.726	มาก
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน	3.91	0.697	มาก
10. ในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าความรู้ความสามารถของท่าน	3.71	0.824	มาก
รวม	3.68	0.806	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คืองานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าความรู้ความสามารถของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาคือบริษัทมีนโยบายและประเมินผลในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือการบรรจุเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.60$) และรองลงมาคือตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความยุติธรรมในองค์การของพนักงาน
บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด

ด้านความยุติธรรมในองค์การ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
11. การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์การท่าน ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.52	0.763	มาก
12. องค์การของท่าน ได้ให้โอกาสท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	3.59	0.817	มาก
13. องค์การของท่าน ได้จัดสรรคนเข้าทำงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรมตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.59	0.773	มาก
14. การขึ้นเงินเดือนหรือผลตอบแทนขึ้นอยู่กับผลการ ปฏิบัติงาน	3.41	0.817	มาก
15. องค์การของท่าน ใช้กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	3.48	0.822	มาก
รวม	3.51	0.798	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับมาก คือองค์การของท่านได้ให้โอกาสท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมและองค์การของท่านได้จัดสรรคนเข้าทำงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์การท่านได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือองค์การของท่านใช้กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.48$) และรองลงมาคือการขึ้นเงินเดือนหรือผลตอบแทนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
16. สถานที่ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเหมาะสม	3.70	0.555	มาก
17. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง	3.63	0.554	มาก
18. บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.79	0.596	มาก
19. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.87	0.570	มาก
20. บริเวณในการปฏิบัติงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยสูง	3.81	0.520	มาก
รวม	3.76	0.559	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}=3.87$) รองลงมาคือบริเวณในการปฏิบัติงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือบรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือสถานที่ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$) และรองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.63$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชันแนลจำกัด

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
21. องค์กรของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถได้อย่างเหมาะสม	3.69	0.537	มาก
22. องค์กรของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น	3.79	0.753	มาก
23. องค์กรของท่านได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.84	0.630	มาก
24. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและได้นำไปใช้ในการดำเนินงาน	3.85	0.604	มาก
25. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือการวางแผนภารกิจต่างๆขององค์กร	3.81	0.584	มาก
รวม	3.79	0.621	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านการนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก คือผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและได้นำไปใช้ในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือองค์กรของท่านได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือการวางแผนภารกิจต่างๆขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาคือองค์กรของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.79$) และรองลงมาคือองค์กรของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.69$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ แต่ละด้านของพนักงาน บริษัท ทรูจังก์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรมีการเพิ่มเงินเดือนตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และควรมีการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานควรสรรหาบุคคลจากภายในองค์กรเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ควรมีกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ที่ตรงไปตรงมาไม่เน้นพวกพ้องเป็นใหญ่

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรมีความสามัคคีในหมู่คณะ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน และควรมีอุปกรณ์ที่เรียบง่ายและสะดวกในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อนำไปแก้ไขหรือปฏิบัติ และสอดคล้องเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทรูจังก์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทรูจังก์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	t – Test for Equality of Means				
	\bar{X}	S.D.	t	df	P
ชาย	3.6920	.44267	-1.447	84	0.989
หญิง	3.8675	.41433			

จากตาราง 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความคิดเห็นในการเลือก	ระหว่างกลุ่ม	3	.159	.053	.266	.850
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	82	16.338	.199		
	รวม	85	16.497			

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชันแนลจำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความคิดเห็นในการเลือก ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.561	.187	.963	.414
	ภายในกลุ่ม	82	15.936	.194		
	รวม	85	16.497			

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชันแนลจำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชันแนลจำกัด จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความคิดเห็นในการเลือก	ระหว่างกลุ่ม	5	2.762	.552	3.217*	.011
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	80	13.735	.172		
	รวม	85	16.497			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความคิดเห็นในการเลือก	ระหว่างกลุ่ม	4	.141	.035	.175	.951
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	81	16.356	.202		
	รวม	85	16.497			

จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig
ความคิดเห็นในการเลือกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.236	.247	1.296	.274
	ภายในกลุ่ม	80	15.261	.191		
	รวม	85	16.497			

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัดประกอบด้วยด้าน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์การ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	.662**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรจกรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรจกรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรจกรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรจกรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความยุติธรรมในองค์การ	.704**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราเวลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	.611**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	r	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	.658**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสัญชาติไทยทุกระดับของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัดจำกัด จำนวน 580 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 90% และในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 10% (0.1) จะได้ตัวอย่างของพนักงานบริษัททราวจีอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด จำกัด จำนวน 86 หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้สร้างแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 36 ข้อ ซึ่งได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้กำหนดให้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อดังนี้เป็นแบบเลือกตอบ (Multi Choice)

ส่วนที่ 2. เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน จำนวน 25 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ในแบบสอบถาม นี้จะให้ผู้ตอบพิจารณาด้วยตัวเองว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับใด ซึ่งในแบบสอบถามได้จัดแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับตามวิธีการแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3. เป็นข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้มีข้อเสนอแนะด้านใดบ้างให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอรับคำปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบในรายละเอียดและครอบคลุมในสิ่งที่ผู้ศึกษาวิจัย แล้วนำไปแก้ไขจนมีความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในกระบวนการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในลำดับต่อไป

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์การวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือทำการแจกแบบสอบถามโดยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่หัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ตามสัดส่วนที่ได้คำนวณไว้ทั้งหมด 86 ฉบับ ตลอดจนเก็บรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้ผู้ทำวิจัยโดยตรง ผู้วิจัยตรวจนับจำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จำนวน 86 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test ค่า One way – ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ .01

1.3 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททวารจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด สรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 – 34 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับ ปวส. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ระดับตำแหน่งคือระดับช่างเทคนิค รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

1.3.2 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททวารจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ต่อ เดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็นแตกต่างกัน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

1.3.3 ข้อเสนอแนะผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านความยุติธรรมในองค์กร ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไม่เน้นพวกพ้องเป็นใหญ่เปิด โอกาสให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูงได้เป็นผู้บริหารระดับสูง ควรมีการเพิ่มเงินเดือน เน้นความสามัคคีและมีอุปกรณ์ที่เรียบง่ายสะดวกในการปฏิบัติงาน

2. การอภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททวารจักรอินเตอร์เนชั่นเนล จำกัด มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสกุศลลา ชูพลาย ที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ ที่พบว่า เพศ อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันระดับนัยสำคัญ 0.05

2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของสกุลตลา ชูพลาย ที่พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ ที่พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กองการเงินและบัญชีกรมชลประทาน ในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ มีระดับนัยสำคัญ 0.01 และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham Zaleanick and Other ที่กล่าวว่าในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่รายได้ ค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ ความต้องการเกี่ยวกับความรู้สึก การจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ท่านมีความพึงพอใจกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่และไม่อยากเปลี่ยนแปลงไปทำงานกับองค์กรอื่น งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุลตลา ชูพลาย ที่พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเห็นด้วย คือ มีความกระตือรือร้นอยากที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่อยู่เสมอ และงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของบุคลากร

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัททรูจังก์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1.1 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ควรมีการเพิ่มเงินเดือนและให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่นตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด

3.1.2 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงานควรสรรหานักคิดจากภายในองค์กรเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานไม่มีความแน่ใจในโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

3.1.3 ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร

ควรมีกฎระเบียบข้อบังคับในการขึ้นเงินเดือนที่ตรงไปตรงมาไม่เน้นพวกพ้องเป็นใหญ่ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผลตอบแทนที่ได้ไม่ตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีความตั้งใจในการทำงาน

3.1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ควรเพิ่มอุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคลและสิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานได้

3.1.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ควรมีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบให้ตรงกับความรู้ความสามารถ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ได้รับมอบหมายงานไม่ตรงกับความรู้ความสามารถที่แท้จริงของพนักงานส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยลง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรอื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรในการให้บริการ โดยเฉพาะลูกค้า วัฒนธรรม กฎหมาย เทคโนโลยี ต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุไรรัตน์ นันทเสนา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- ณรงค์ ทองไฟโรจน์ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสรรพสามิต”
สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542
- เมธีร์ ชาคิมนตรี “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานสืบสวน
ในกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธร ภาค 3” สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543
- รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่องสุขภัณฑ์
อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- วัตรภู อาจหาญ “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจ
แห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542
- ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนใน
มหาวิทยาลัยสายธุรกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2539
- สมยศ นาวิการ *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพิมพ์ 2536
- โสภา ทองอ่อน (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อรรณวุฒิ ตัญญาวิทย์ “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทโตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด” ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูจังก์อินเตอร์
เนชั่นแนล จำกัด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ ของ นิสิตปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยจัดทำ
ขึ้นเพื่อจุดประสงค์ในการศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัททรูจังก์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด”

ผู้วิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อที่จะทำให้ผลวิจัย
นี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมาย และขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง โดย
แบบสอบถามชุดนี้จะแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบ
จากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด เป็นการนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ *****

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน [] หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 25 ปี [] 25- 34 ปี
[] 35- 44 ปี [] 44ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] ปวช./ม.6 [] ปวส.
[] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

[] ช่างเทคนิค [] พนักงานออฟฟิศ [] พนักงานขาย
[] หัวหน้างาน [] วิศวกร [] ผู้จัดการ

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

[] น้อยกว่า 1 ปี [] 1 – 5 ปี
[] 6 – 10 ปี [] 11 – 15 ปี [] 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาท [] 10,000 – 15,000 บาท [] 15,001 – 20,000 บาท
[] 20,001 – 25,000 บาท [] 25,001 – 30000 บาท [] 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
1.งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. ท่านมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านมีความพึงพอใจกับองค์การที่ท่านปฏิบัติงานอยู่และไม่อยากเปลี่ยนแปลงไปทำงานกับองค์การอื่น					
4. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม					
5. รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
6. การบรรจุเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่ด้วยความรู้ความสามารถของผลการปฏิบัติงาน					
7. บริษัทมีนโยบายและประเมินผลในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน					
10. ในการเลื่อนตำแหน่งแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่าความรู้ความสามารถของท่าน					
ด้านความยุติธรรมในองค์กร					
11. การพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์กรท่าน ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
12. องค์กรของท่านได้ให้โอกาสท่านได้พัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
13. องค์กรของท่านได้จัดสรรคนเข้าทำงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมตรงกับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
14. การขึ้นเงินเดือนหรือผลตอบแทนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน					
15. องค์กรของท่านใช้กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
16. สถานที่ในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างพอเพียง					
18. บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
19. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี					
20. บริเวณในการปฏิบัติงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและปลอดภัยสูง					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
21. องค์กรของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถได้อย่างเหมาะสม					
22. องค์กรของท่านส่งเสริมและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น					
23. องค์กรของท่านได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
24. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและได้นำไปใช้ในการดำเนินงาน					
25. ท่านได้มีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายหรือการวางแผนภารกิจต่างๆขององค์กร					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะด้านใดบ้างให้กับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน และองค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ.....

2. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ.....

3. ด้านความยุติธรรมในองค์กร

ข้อเสนอแนะ.....

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ.....

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ.....

.....จบแบบสอบถาม.....

ผู้จัดทำแบบสอบถามขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. นายสุริพงษ์ ไทยเจริญ	Section Manager บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. นายรุ่งโรจน์ แซ่โล่	Supervisor บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
3. นายอาทิตย์ วิวัฒนวิศาลสกุล	Process Engineer บริษัท SCG เคมีคอลส์ จำกัด

การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม

การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาความสัมพันธ์กันระหว่าง
ข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \sum X / N$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินค่า IOC

ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.05 – 1.0 สามารถคัดเลือกไว้ใช้ได้ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัด
ได้ตรงกับวัตถุประสงค์นั้น สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือ
ตัดทิ้ง

จากการตรวจสอบแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านลงคะแนนความคิดเห็น
ว่าข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงกับวัตถุประสงค์แต่ละด้านที่ต้องการวัดหรือไม่ สามารถแสดงค่า
IOC และการแปรสรุปผลข้อคำถามแต่ละข้อได้ดังตารางต่อไปนี้

การประเมินเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	0	1	1	2	0.67
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	0	2	0.67
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	0	1	1	2	0.67
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	0	2	0.67
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	0	1	2	0.67
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00
25	1	1	1	3	1.00
ผลรวม IOC	23	24	23	70	23.33

ผลรวม IOC = 23.33

25

= 0.93

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.955	.956	25

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	27 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตร์ สาขาโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	บริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จ. สมุทรปราการ
ตำแหน่ง	วิศวกร