

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2549

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2549

วรรณ ตังถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุลตา.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำนวน 156 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด และสถิติความถดถอยเชิงพหุ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือน
2. พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ปีขึ้นไป
4. องค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางด้านร่างกายสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทาง

ตรงกันข้ามได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยดังกล่าว สามารถร่วมทำนายได้ถูกต้องร้อยละ 77.0

FACTORS INFLUENCING EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY AT
SUKHUMVIT CROWN CO., LTD.

AN ABSTRACT
BY
WANNA THANGTHAVONSIRIKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
October 2006

Wanna Thangthavonsirikul. (2006). *Factors influencing employees' work efficiency at Sukhumvit Crown Co., Ltd.* Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project advisor: Assoc.Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of this research was to study factors influencing employees' work efficiency at Sukhumvit Crown Co., Ltd. The samples for this research were 156 employees who were operational level employees up to management level employees at Sukhumvit Crown Co., Ltd. Questionnaires were used as a tool for data collection. The statistics used for data analyzing were percentage, mean and standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD) and multiple linear regression; processed by Statistical Package for Social Science.

The research revealed as follows:

1. The majority of employees of Sukhumvit Crown Co., Ltd. were female, equal or younger than 33 years old in average, single status, equal and lower than junior high school graduated, operational level employees, equal or less than 12,000 baht monthly income and 7 years 4 months average length of service.

2. Attitude of employees of Sukhumvit Crown Co., Ltd. toward overall managerial elements and overall work efficiency were at good level; also overall motivation factor at work was at moderate level.

3. Employees of Sukhumvit Crown Co., Ltd. with different demographic characteristics which comprise of gender, marital status, educational level, work position and monthly income had no statistically significant difference at any level. However, employees of Sukhumvit Crown Co., Ltd. with ages had different work efficiency at .01 statistical significance level. As well as, employees with equal/younger than 33 years old age had less work efficiency than employees with older than 33 years old age.

4. Managerial elements, in the aspect of coordination and controlling; and motivation factor on social need have positive effect on employees' work efficiency at Sukhumvit Crown Co., Ltd. at .01 statistically significant level however, motivation factor on physiological need negative effect on employees' work efficiency at Sukhumvit Crown Co., Ltd. at .05 statistically significant level. These 4 variables could predicted work efficiency of employees about percentage of 77.0.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณา ของรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัย จนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.รัชพงษ์ วงศาโรจน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่สอนสั่งวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนต่างๆ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจหลักอันสำคัญ ในการศึกษาระดับปริญญาโท จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ.....1
	ภูมิหลัง1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....2
	ความสำคัญของการวิจัย2
	ขอบเขตของการวิจัย.....3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....5
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....7
	สมมติฐานในการวิจัย.....8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ.....16
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....23
	ข้อมูลและประวัติของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด.....30
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....30
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....34
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....34
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....41
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....41
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....49
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....50
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....50
	การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....50
	การวิเคราะห์องค์ประกอบทางการจัดการ.....54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4(ต่อ)	
การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	57
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	60
การทดสอบสมมติฐาน.....	61
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	70
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	73
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	95
ภาคผนวก ค.....	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ.....	37
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	39
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	40
4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน.....	50
5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	51
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่จัดกลุ่มใหม่.....	52
7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านองค์ประกอบทางการจัดการ.....	54
8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	57
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	60
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	61
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	62
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	63
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	65
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยเชิงใจ ที่ใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	67
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	69

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล.....	10
2 แสดงหน้าที่ของการบริหารจัดการหรือกระบวนการบริหารจัดการ.....	20
3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	26
4 แสดงแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย.....	27
5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสองปัจจัย, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎี ERG.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะการณปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันอย่างสูง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและ เป็นไปอย่างรวดเร็วนั้น การที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้จึงต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินการ ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยต้องได้รับความเชื่อถือและการยอมรับจากกลุ่มต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้บริโภค ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีระบบ ข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา การบริหารการจัดการขององค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อ การพัฒนาและเติบโตขององค์กร ดังนั้นการบริหารจัดการซึ่งประกอบไปด้วยการวางแผน การ จัดองค์การ การประสานงาน การบังคับบัญชา และการควบคุมจึงจำเป็นต้องเอากลยุทธ์การ บริหารจัดการและเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่แตกต่าง ด้านต้นทุนที่ต่ำ การตลาดที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสร้างความพึงพอใจ สูงสุดแก่ลูกค้าเพราะสิ่งเหล่านี้คือหนทางในการสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้นแก่องค์กรและทำให้องค์กรอยู่ รอดและเติบโตได้ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร

ถึงแม้ว่าจะมีการนำระบบที่มีประสิทธิภาพมาใช้ แต่หลาย ๆ องค์กรก็ยังคงประสบกับ ปัญหามากมายในองค์กร การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตหรือบริการ อย่างมีประสิทธิภาพคือใช้อย่างคุ้มค่าโดยใช้อย่างประหยัดที่สุดและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงเป็น อีกหนทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการผลิต หรือบริการ ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ โดยบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรเป็น ผู้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ควบคุมและจัดการทรัพยากรข้างต้นให้เกิด ประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกว่าทรัพยากรอื่น ๆ และ ทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นองค์กรจึงต้องค้นหากลวิธีที่จะดึงเอาศักยภาพของบุคลากรที่มี อยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยคำนึงถึงปัจจัยจูงใจซึ่งมี 5 ชั้นได้แก่ 1. ความต้องการ ด้านร่างกาย 2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย 3. ความต้องการทางสังคม 4. ความ ต้องการการยอมรับนับถือ 5. ความต้องการประสบความสำเร็จ โดยการจัดสรรผลตอบแทน สวัสดิการ โบนัส รวมถึงการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบาย หรือแสดงความคิดเห็นใน เรื่องต่าง ๆ ภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้ พนักงานในองค์กรเกิดความตั้งใจ และเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย มีความจงรักภักดี หุ่่มเทและเสียสละเพื่อให้องค์กรบรรลุ เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสิ่งที้องค์กรต้องการให้พนักงานปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กรนั้นก็คือ งาน สิ่งที้องค์กรมอบหมายและตั้งความหวังว่าผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงเนื้อหาของงาน

ขอบเขตของงานด้วยไหวพริบและสติปัญญาของพนักงานที่จะแก้ไขและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จในที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษากับพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับโรงแรมโดยมี 2 สาขา คือ สุขุมวิท 29 และสุขุมวิท 6 ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2524 และ พ.ศ. 2526 ตามลำดับ จากการเติบโตด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการเติบโตสูงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเช่นกันทำให้บริษัทฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาศักยภาพเพื่อให้บริษัทฯ อยู่รอดและเติบโตได้ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะขึ้นกับความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ และปัจจัยจูงใจว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงใด และปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง สนับสนุน ให้มีการจัดการบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้มีความตั้งใจ ทুমุ่เทก่าล้งกายและก่าล้งใจ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหภายใน้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับ้องค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับ้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนา้องค์กรและการบริหารงานของ้องค์กรต่อไปได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด
3. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการทำงาน ้องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง วางแผนการจัดการองค์กร การบริหารงานบุคคล หรือหาแนวทางที่สอดคล้องอื่นใด เพื่อปรับปรุง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 156 คน

ที่มา: ฝ่ายบุคคลของ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2549

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อยจึงทำการเก็บทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวน 156 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ แบ่งเป็น

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งเป็น

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี

1.1.2.2 34-47 ปี

1.1.2.3 47 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ แบ่งเป็น

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกทางกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.4.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.-อนุปริญญา

1.1.4.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

- 1.1.5 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น
 - 1.1.5.1 พนักงานปฏิบัติการ
 - 1.1.5.2 หัวหน้าแผนก-ผู้ช่วยผู้จัดการ
 - 1.1.5.3 ผู้จัดการ
- 1.1.6 รายได้ต่อเดือน แบ่งเป็น
 - 1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท
 - 1.1.6.2 12,001–18,500 บาท
 - 1.1.6.3 18,500 บาทขึ้นไป
- 1.1.7 ระยะเวลาในการทำงาน _____ ปี _____ เดือน
- 1.2 องค์ประกอบทางการจัดการ มี 5 องค์ประกอบ คือ
 - 1.2.1 การวางแผน
 - 1.2.2 การจัดองค์การ
 - 1.2.3 การบังคับบัญชา
 - 1.2.4 การประสานงาน
 - 1.2.5 การควบคุม
- 1.3 ปัจจัยจูงใจ มี 5 ด้าน คือ
 - 1.3.1 ความต้องการด้านร่างกาย
 - 1.3.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย
 - 1.3.3 ความต้องการทางสังคม
 - 1.3.4 ความต้องการการยอมรับนับถือ
 - 1.3.5 ความต้องการประสบความสำเร็จ
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย
 - 2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
 - 2.1.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
 - 2.1.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
 - 2.1.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
 - 2.1.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม
 - 2.1.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
 - 2.1.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน
 - 2.1.8 การพัฒนาตนเอง
 - 2.1.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
 - 2.1.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
 - 2.1.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานในระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ในสาขาสุขุมวิท 29 และสุขุมวิท 6

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความแตกต่างของพนักงานในบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แต่ละคนซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

3. องค์ประกอบทางการจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการ การกระทำต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่กำหนดไว้ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

3.1 การวางแผน หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น

3.2 การจัดองค์การ หมายถึง การจัดบุคคล การแบ่งงาน และจัดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

3.3 การประสานงาน หมายถึง การกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของพนักงานในบริษัทฯ

3.4 การบังคับบัญชา หมายถึง การจูงใจและการสั่งการการทำงานของพนักงานในบริษัทฯ เพื่อให้ผลการทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3.5 การควบคุม หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานการทำงานและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด

4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการหรือความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานในบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีความเต็มใจและความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้ ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จ

4.1 ความต้องการด้านร่างกาย หมายถึง ความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีพของพนักงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ หรือโบนัส

4.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึง ความต้องการที่จะมีความมั่นคงในการมีชีวิตอยู่รอด มีความมั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

4.3 ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ในบริษัทฯ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

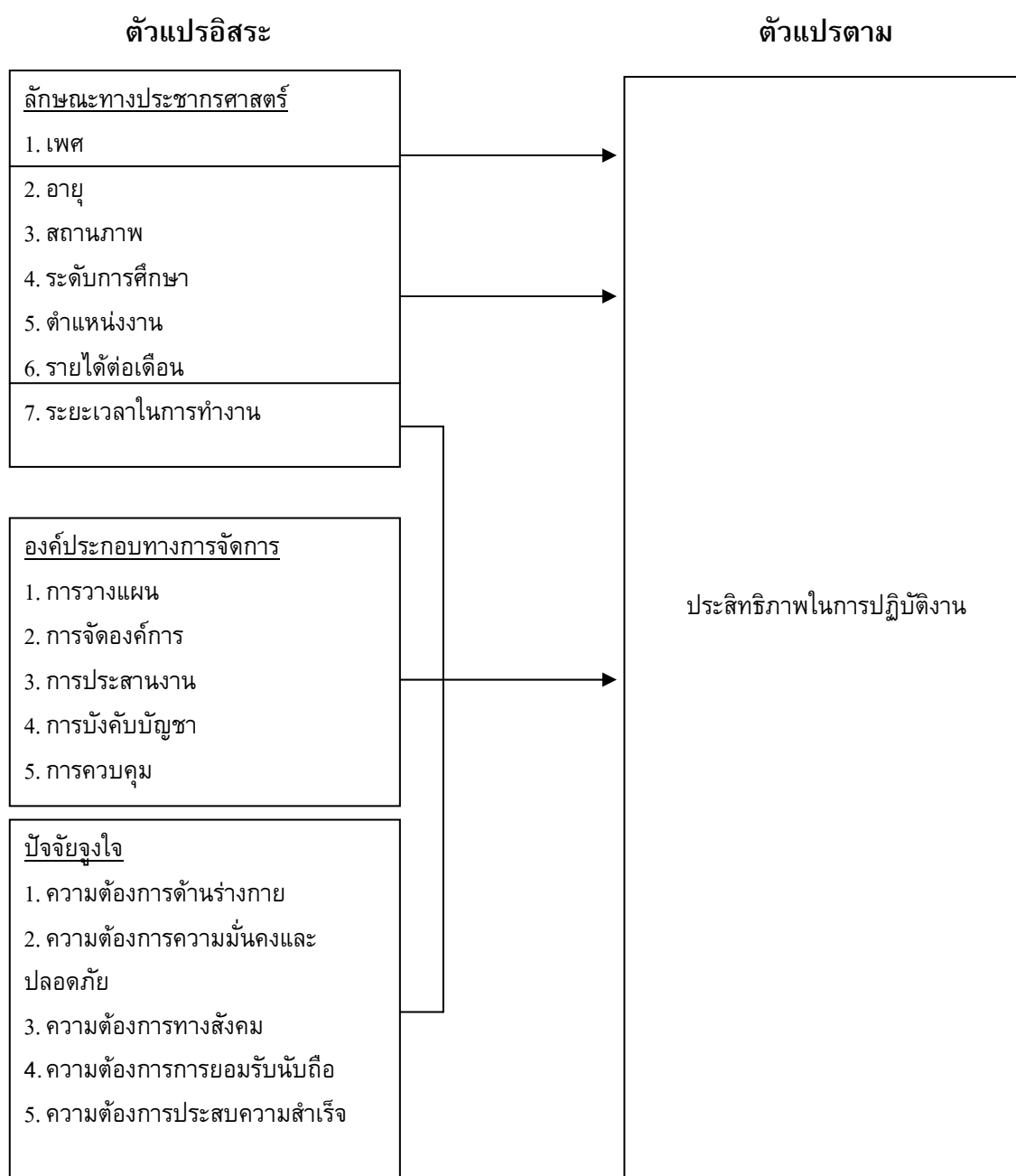
4.4 ความต้องการการยอมรับนับถือ หมายถึง ความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

4.5 ความต้องการประสบความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานให้สามารถขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น หรือได้มีโอกาสในการใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานในบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งแรงงานคนน้อยที่สุดและเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเรื่ององค์ประกอบทางการจัดการมาจาก Henri Fayol และแนวคิดเรื่องปัจจัยจูงใจมาจาก Abraham Maslow มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรอิสระ และได้นำแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาจาก Mike Woodcoch มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน องค์กรประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
4. ข้อมูลและประวัติของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42-43) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่า ทรัพยากร (ได้แก่ คน, เงิน, วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว (มองในแง่มุมของผลผลิตที่ได้รับ) ในขณะเดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดที่สุด (มองในแง่มุมของกระบวนการหรือวิธีการผลิต) ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่าการจัดการเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด (Management is concerned with minimizing resource cost) หรือการทำให้ต่าง ๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม (Doing thing right) (Robbins; & Coulter. 1999: 9) เมื่อนำมารวมเข้ากับ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ของลูกค้าย่อมหมายถึงคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อของลูกค้ายว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

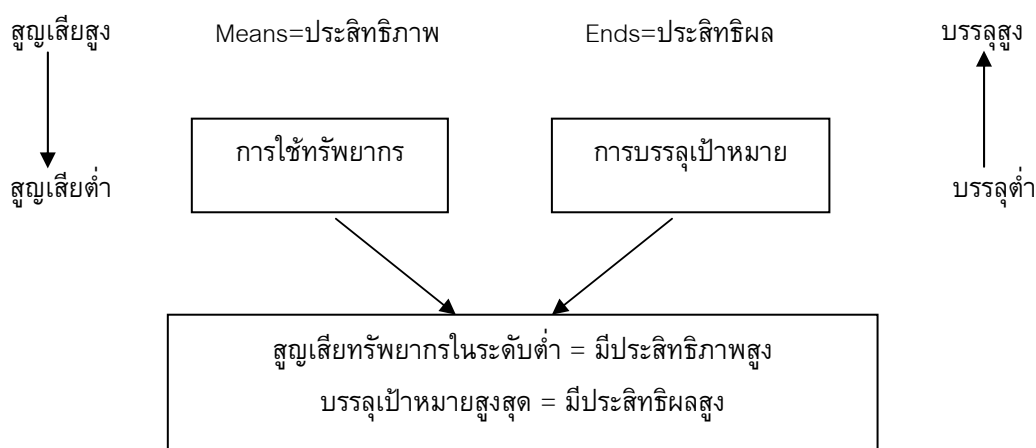
O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้มีประสพผลสำเร็จในแง่การจัดการหมายถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ การทำถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (Doing the right things) (Robbins และ Coulter, 1999:9) ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับวิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่า การบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาหากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ หลักการนี้ย่อมเป็นข้อเตือนใจที่ผู้บริหารพึงต้องระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง



ภาพประกอบ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพกับประสิทธิผล

ที่มา: ดัดแปลงจาก Robbins; & Coulter. (1999). *Management*. p. 9.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2538: 29-31) ได้ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ได้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

โดยหลักการแล้วองค์การควรจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันแต่ก็ปรากฏให้เห็นบ่อยครั้งว่ามีองค์การจำนวนมากที่สามารถได้เพียงอย่างใดอย่างเดียวกว่าคือ องค์การบางแห่งอาจทำให้มีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายไว้แต่กลับมีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง (หรือก็คือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ) ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การต้องใช้วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินไปจนความจำเป็น และรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลืองและเหนื่อยอ่อนด้วย

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 17) ได้กล่าวว่า เป้าหมายถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผล การปฏิบัติงานขององค์การโดยใช้เกณฑ์ที่เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ (Degree) ที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัด ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพขององค์การจึงเน้นว่าองค์การบรรลุเป้าหมาย ได้อย่างไร (How) ประสิทธิผลจะเน้นว่าองค์การบรรลุเป้าหมายในขอบเขตหรือระดับใด (Where)

สมยศ นาวิการ (2545: 14) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพตอบคำถาม 2 อย่าง คือ

1. เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่
2. เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่

ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความเหมาะสมและความสำเร็จของเป้าหมาย ในทางกลับกันความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพจะตอบคำถามว่า ต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร (ในแง่ของเงินทุน เจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ ปัจจัย จิตวิทยาอื่น ๆ) ต่อการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น ความมีประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต

จากความหมายของประสิทธิภาพที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึง

พอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์การได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งก็คือเกิดประสิทธิผล

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Harrington Emerson (ศิวิรรณ เสรีรัตน์. 2545: 45; อ้างอิงจาก Emerson. 1913.) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harrington Emerson : ประสิทธิภาพองค์การว่า Harrington Emerson (ปี ค.ศ. 1853-1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่าโดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's structure and its goals)

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records)
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Mike Woodcoch (1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า การทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสสัยยากรู้ยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาด

ความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบ
ต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ใน
การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แฉความหรือ
มุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้
ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นใน
จุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็น
ประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working
and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วน
วิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความ
ชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมาย
ที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกัน
ในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบาย
เพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการ
บริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงาน
ผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิก
ทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้าง
และบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะ
รู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่
มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับ
การเห็นพ้องต้องกันก็ควรจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า
ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็น
อิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่ง
ปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คน
จะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถ
ช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มี
ทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตาม
สถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการ
ทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้
ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน
(Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ

เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมโดยรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ตื้ออั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ Mike Woodcoch ทั้ง 11 ข้อ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

2.1 ความหมายของการจัดการ

เอนทร์พัฒนา ยาวีราช (2546: 2) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การโดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร หากพิจารณาในมุมกว้างแล้วจะพบว่าการจัดการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. เป็นกระบวนการของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน (Process or series of continuing and related activities)

2. เน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Concentrates on reaching organizational goal)

3. การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยผสมผสานบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารเข้าด้วยกัน (Working with and through people and other organizational resources)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 18-23) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติการได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin.1997:4)

ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 6M's (Management resources) ประกอบด้วย

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัตถุดิบ (Material)
4. เครื่องจักร (Machine)
5. วิธีการบริหารจัดการ (Method or management)
6. ตลาด (Market)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น การบริหารการจัดการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการ (Management) มีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์การใดองค์การหนึ่งได้
 2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคน คือ การสร้างกำไร
 3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)
 4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์การ
- กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การนำ (Leading)
4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ

(Schermerhorn.1999:G-6)

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึง

วิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น (Schermerhorn. 1999: G-7) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น การวางแผนประกอบด้วย

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติงานที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการ

ควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดหมายในการทำงานนั้น (Schermerhorn. 1999: G-7) หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ (Schermerhorn; Hunt ; & Osborn. 2000: G-8) การจัดองค์การประกอบด้วย

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties)
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่าง

เหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้

- 2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
- 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และ

ผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อ

สถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและชักนำ

ความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (Schermerhorn. 1999: G-5) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง (Bateman; & Snell. 1999: G-5) ดังนั้นการนำ (Leading) จะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Dessler. 1998: 678) การนำประกอบด้วย

- 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

ของการปฏิบัติงาน

- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินนโยบายยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจ

ความต้องการและสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

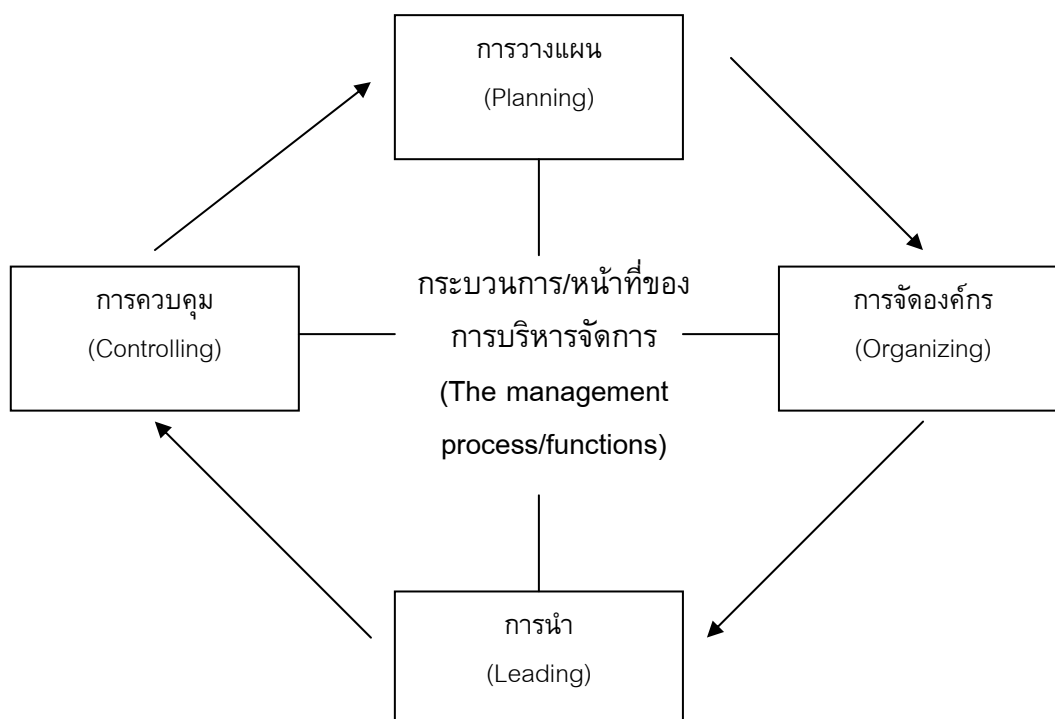
- 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่ง ที่จำเป็น (Schermerhorn; Hunt; & Osborn. 2000: G-3) หรือขั้นตอนของการวัดผลการทำงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุที่ต้องการ (Schermerhorn. 1999: G-2) การควบคุมประกอบด้วย

- 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
- 4.3 การแก้ไขความบกพร่อง
- 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์

ของการควบคุมไม่เป็นไปตามกำหนด

- 4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง



ภาพประกอบ 2 แสดงหน้าที่ของการบริหารจัดการ (Functions of management)
หรือกระบวนการบริหารจัดการ (Management process)

ที่มา: Schermerhorn, John R.Jr. (1999). *Management organizational*. p. G-6.

สมยศ นาวิการ (2536: 17-25) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่มีคำนิยามของการบริหารใด ๆ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คำนิยามหนึ่งที่ได้รับคามนิยมแพร่หลายมาจาก Mary Parker Follett ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น ความหมายอีกอย่างหนึ่งของการบริหารคือ กระบวนการของการวางแผน การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์การและใช้ทรัพยากรอื่นเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

การวางแผน (Planning)

แผนงานต่าง ๆ จะให้เป้าหมายกับองค์การและระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าวนี้ ยิ่งกว่านั้นแผนงานจะทำให้

1. องค์การต้องรวบรวมทรัพยากรที่องค์การต้องการสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ
2. ความก้าวหน้าขององค์การสามารถตรวจสอบและวัดได้ดังนั้นการแก้ไขจะเกิดขึ้น

ถ้าหากว่าอัตราของความก้าวหน้าไม่เป็นที่น่าพอใจ

ขั้นแรกของการวางแผนจะเป็นการเลือกเป้าหมายขององค์การภายหลังจากนั้นเป้าหมายจะถูกกำหนดมาสำหรับหน่วยงานย่อยขององค์การ เช่น แผนกต่าง ๆ เมื่อได้กำหนดเป้าหมายขึ้นมาแล้วโปรแกรมจะถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายในลักษณะที่เป็นระบบแน่นอน การเลือกเป้าหมายและการพัฒนาโปรแกรมนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของสิ่งเหล่านี้และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงานขององค์การหรือไม่

แผนงานขององค์การโดยส่วนรวมจะจัดทำขึ้นมาโดยผู้บริหารระดับสูง แผนงานอาจจะมียาวนานถึง 5 ปี หรือ 10 ปี ในองค์การขนาดใหญ่ แผนงานเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับข้อผูกพันทางการเงินเป็นจำนวนหลายร้อยล้านบาท

การวางแผนโดยผู้บริหารระดับต้นหรือระดับกลางมีระยะเวลาสั้นกว่าแผนงานบางอย่าง อาจจะเป็นแผนงานสำหรับวันพรุ่งนี้เพียงวันเดียวก็ได้

การจัดองค์การ (Organizing)

เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายและแผนงานหรือโปรแกรมต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายแล้วพวกเขาต้องออกแบบและพัฒนาองค์การขึ้นมาเพื่อดำเนินงานตามโปรแกรมเหล่านี้ให้เกิดความสำเร็จ เป้าหมายที่แตกต่างกันย่อมจะต้องการประเภทขององค์การที่ไม่เหมือนกันเช่นองค์การใดองค์การหนึ่งที่มีเป้าหมายเขียนหนังสือสารานุกรมเล่มใหม่ องค์การดังกล่าวนี้จะแตกต่างไปจากองค์การผลิตรถยนต์ ผู้บริหารต้องมีความสามารถกำหนดประเภทขององค์การที่ต้องการเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดไว้

การสั่งการ (Directing)

การสั่งการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำและการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของพวกเขามาในแต่ละวัน หน้าที่การสั่งการจะถูกปฏิบัติโดยผ่านทาง การติดต่อสื่อสาร การสั่งการส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยอยู่บนพื้นฐานของการเผชิญหน้าการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญต่อหน้าที่การสั่งการ

โดยสรุปหน้าที่การสั่งการจะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและให้ความช่วยเหลือกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของพวกเขามาโดยผ่านทางความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล

การควบคุม (Controlling)

ในที่สุดผู้บริหารต้องมีความมั่นใจว่าการกระทำต่าง ๆ ของสมาชิกขององค์การกำลังทำให้องค์การมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่การควบคุม การควบคุมเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ

1. การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน
2. การวัดผลการปฏิบัติงานและทำการเปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใด ๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว

ในการปฏิบัติหน้าที่การควบคุม ผู้บริหารสามารถทำให้องค์การอยู่บนหนทางที่ถูกต้องได้ การแบ่งกระบวนการบริหารเป็นหน้าที่ต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่มิมีประโยชน์ในการส่งเสริม

ความเข้าใจ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจะไม่มีแบ่งที่ชัดเจนระหว่างหน้าที่เหล่านี้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง กิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารอาจจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า

ในทางทฤษฎี หน้าที่การบริหารทั้ง 4 จะถูกปฏิบัติตามลำดับและพิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวนี้ในลักษณะของกระบวนการต่อเนื่องเป็นวงจรที่เริ่มต้นด้วยการวางแผน แต่หน้าที่ของหน้าที่การบริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับหน้าที่ก่อน ๆ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วอาจจะเป็นสิ่งที่ยุ่งยากในการสังเกตเพราะว่าไม่มีผู้บริหารคนใดวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ของพวกเขาทั้งหมด จัดองค์การ สั่งการและในที่สุดควบคุมกิจกรรมทั้งหมด ในเวลาใดเวลาหนึ่งผู้บริหารอาจจะทำการวางแผนบางสิ่งบางอย่างจัดองค์การสิ่งอื่น สั่งการสิ่งอื่น เป็นต้น

Drucker (วิภาดา คุปตานนท์. 2546: 2; อ้างอิงจาก Bovee. 1993. *Management*. pp. 5) กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการ จากความหมายดังกล่าว พบว่าการจัดการมุ่งให้ความสำคัญต่อ “คน” ในองค์การ อย่างไรก็ตามการจัดการมิใช่อาศัยเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ มากมาย ดังนั้นในปัจจุบัน ความหมายของการจัดการจึงถูกขยายความออกไปโดยการจัดการ หมายถึง “การกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์การ การชักนำ และกระบวนการควบคุม เพื่อประสานทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ คือ บุคคล เงิน เครื่องมือ ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ”

จากความหมายของการจัดการที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการประสานทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

Henri Fayol (บัญญัติ แก้วส่อง. 2545: 36; อ้างอิงจาก Northcraft; & Neale. 1994. *Organizational Behavior*. pp. 6-8) ได้เสนอแนวคิดหน้าที่ของการบริหารในองค์การธุรกิจที่สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประการ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน เป็นการคิดก่อนที่จะมีการดำเนินการใด ๆ ในองค์การ การวางแผนต้องกระทำอย่างน้อยในสองระดับคือ ระดับแรกเป็นการให้ความใส่ใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย พันธกิจ หรือจุดประสงค์ขององค์การ

2. การจัดองค์การ เมื่อใดที่องค์การมีการวางแผน เมื่อนั้นองค์การต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่เป็นวัสดุอุปกรณ์และบุคคลที่จำเป็นต้องใช้เพื่อก่อให้แผนงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้

3. การประสานงาน เป็นการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

4. การบังคับบัญชา เป็นการจูงใจและการสั่งการการทำงานของกำลังงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

5. การควบคุม เป็นการติดตามผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และแก้ไขการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

Max Weber (วิภาดา คุปตานนท์. 2546: 21; อ้างอิงจาก Weber. 1981. *Management Classic*. pp. 152-158) ได้เสนอแนวความคิดในการจัดการโดยการจัดรูปแบบ “องค์การแบบราชการ” (Bureaucracy) ซึ่งเป็นองค์การที่เน้นการกำหนดโครงสร้างความสัมพันธ์ การกำหนดตำแหน่ง การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ แนวความคิดองค์การแบบราชการได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์การที่ยึดหลักเหตุผล (Rational) การจัดรูปองค์การแบบราชการจะช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ประหยัด และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน

อย่างไรก็ตามการจัดรูปองค์การแบบราชการ นับเป็นการจัดรูปองค์การที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งก่อให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน คือ ความล่าช้าในการดำเนินงานและการสื่อสาร ซึ่งเกิดจากการจัดรูปองค์การที่มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับ ความล่าช้าอันเกิดจากการจัดรูปองค์การตามระบบราชการนี้เรียกว่า “Red tape”

Lyndall Urwick; & Luther Gulick (วิภาดา คุปตานนท์. 2546: 21) ได้เสนอแนวความคิดเรื่องหน้าที่ของผู้บริหาร เรียกว่า POSDCORB ซึ่งหมายถึง หน้าที่ในการบริหารงาน 7 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การจัดทำงานบุคคล (Staffing)
4. การอำนวยการ (Directing)
5. การประสานงาน (Coordinating)
6. การรายงาน (Reporting)
7. การงบประมาณ (Budgeting)

จากการจำแนกองค์ประกอบทางการจัดการตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน พบว่าการจัดการที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ Henri Fayol ทั้ง 5 ประการ เป็นแนวทางในการประเมินการจัดการของ บริษัท สุขุมวิท คราวน์ จำกัด ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

3.1 ความหมายของการจูงใจ

สุชา จันทน์เอม (2537: 101) กล่าวว่าแรงจูงใจโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง ประการแรก สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทาง (Goal) ที่ตั้งไว้ ประการที่สองพฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง ประการที่สาม พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ (Driver) ของแต่ละบุคคลมีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่งและร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้น ๆ ได้ เมื่อร่างกายเกิดความต้องการ (Need) ขึ้นจะเกิดแรงขับซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น มนุษย์และสัตว์จะต้องดิ้นรนไปหาบำบัดความต้องการนี้

เสนาะ ดิยาวี (2534: 208) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจในความหมายหนึ่ง คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานในองค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น ดังนั้นการจูงใจจึงประกอบด้วย ความต้องการ (Need) พลัง (Force) ความพยายาม (Effort) และเป้าหมาย (Goal)

Bolles (1967) อธิบายว่า แรงจูงใจ คือตัวแทน (Agency) หรือปัจจัย (Factor) หรือพลังขับเคลื่อน (Force) ที่ช่วยในการอธิบายพฤติกรรม แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในตัวมนุษย์หรืออินทรีย์ต่าง ๆ

Cherington (1994: 132) มองแรงจูงใจว่าเป็นความเข้มข้น (Intensity) ความมุ่งมั่น (Direction) และความทนทนผืนแน่น (Persistence) ของพฤติกรรม ทฤษฎีด้านแรงจูงใจทั้งหมดมุ่งไปสู่วิถีทางในการอธิบายการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์อันสืบเนื่องมาจากแรงจูงใจเป็นสาเหตุหลัก

Daft (2000: 534) กล่าวถึงแรงจูงใจว่า หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น ทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

Dubrin; & Ireland (1993: 294) แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในองค์การ

Griffin (1999: 484) แรงจูงใจ หมายถึง ชุดของพลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของตน

Luthans (1992: 147) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอหรือเต็มไม่เต็มทางจิตในที่เรียกกันว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็นสิ่งที่ล่อใจ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ (Need) แรงขับ (Driver) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives)

Vroom (1995: 7) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการในการควบคุมหรือครอบงำทางเลือกโดยบุคคลหรืออินทรีย์ต่ำสุด (Lower organisms) โดยไม่เปิดโอกาสให้เลือกทางเลือกอื่น ๆ ด้วยความสมัครใจ เช่น เมื่อเราเกิดความรู้สึกหิวเราก็ต้องรับประทานอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกายซึ่งไม่มีโอกาสเลือกทางเลือกอื่นแต่อย่างใด

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้น (Incentive) ให้คนเกิดแรงบีบ (Drive) ผลักดันพลังที่มีอยู่ในตนเองออกมา เพื่อแสดงพฤติกรรมในการทำงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โดยบุคคลผู้นั้นจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) Abraham Maslow ได้ศึกษาและจัดแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นต่าง ๆ 5 ขั้น เหมือนขั้นบันได ซึ่งความต้องการเหล่านี้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นก่อนหลังไม่อาจจะโดดข้ามขั้นได้ ความต้องการในแง่มาสโลว์ได้แก่

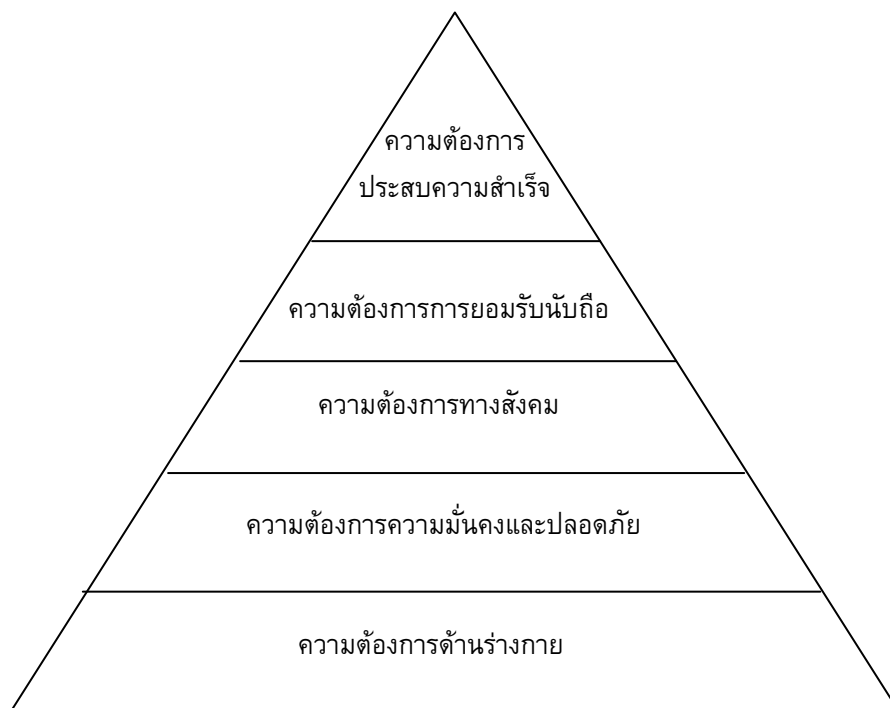
1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ ซึ่งสามารถหามาได้โดยการใช้เงิน มนุษย์จึงต้องการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เพียงพอเสียก่อนจึงจะเกิดความต้องการในลำดับถัดไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความรู้สึกมั่นคงหรือความมีเสถียรภาพในสิ่งที่ตนเองได้รับหรือหามาจากการตอบสนองทางด้านร่างกาย ในภาพกว้างความรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็คือความรู้สึกว่าทำอะไรจึงจะได้รายได้ในระดับที่มากพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการด้านร่างกายต่อไปโดยไม่ติดขัด หากรายได้เข้ามาตลอดเวลาก็จะรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มนุษย์รู้สึกพร้อมในทุก ๆ ด้านแล้ว มีสถานภาพทางการทำงานและการเงินที่ดี มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการที่จะเข้าสังคมเพื่อให้เป็นที่รู้จักหรือเป็นที่รักของสังคม

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) คือ ความต้องการที่สอดคล้องกัน ความต้องการในลำดับที่สาม เมื่อมนุษย์เข้าสังคมและได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชาย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจนนำมาซึ่งชื่อเสียงเกียรติยศ บุคคลที่ก้าวมาถึงจุดนี้ได้ส่วนจะพร้อมในทุกด้านทั้งการงาน ทรัพย์สินเงินทอง การได้รับการยอมรับจากสังคม บุคคลเหล่านี้จึงมักหันมาหาชื่อเสียง

5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self – actualization needs) เป็นความต้องการลึก ๆ ในจิตใจของทุกคนที่ต้องการประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองหวังและตั้งเป้าหมายเอาไว้เป็นลำดับขั้นความต้องการขั้นสุดท้ายที่ค่อนข้างยากแต่ท้าทายยิ่งนัก



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: Arnold; & Feldman. (1986). *Organizational Behavior*. p. 53.

ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (ERG theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาดำเนินการปรับปรุงใหม่ ซึ่งได้จำแนกความต้องการหลัก (Core needs) ของบุคคลในองค์การแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

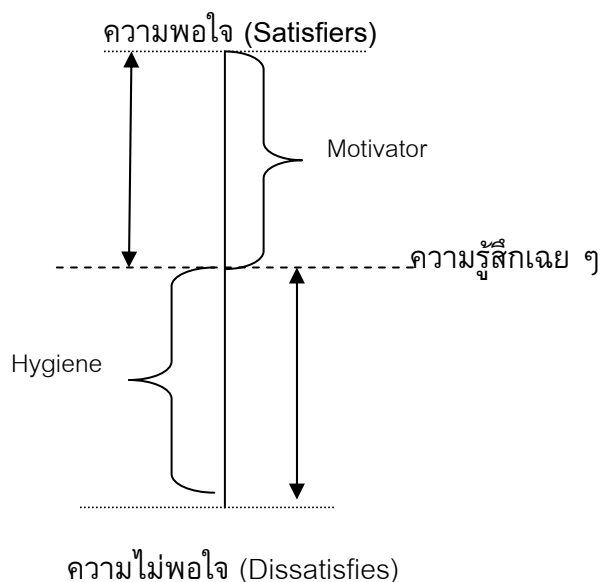
1. ความต้องการดำรงชีพ (Existence needs – E) คือ ความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นทางด้านกายภาพเพื่อการดำรงชีพซึ่งได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) และความปลอดภัย (Safety needs) ของมาสโลว์

2. ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness needs – R) คือ ความต้องการในการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่จะรักษาหรือคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพในความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่สำคัญ ๆ เอาไว้ตราบนานเท่านานที่ยังเป็นที่พึงพอใจซึ่งได้แก่ ความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem needs) จากบุคคลภายนอกของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs – G) คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเองขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์กรหรือได้มีโอกาสในการใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความต้องการในการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ในตนเองและความต้องการประสบความสำเร็จ (Self – actualization needs) ของมาสโลว์

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – factor theory) เฮอร์เบิร์ต (Herzberg) และคณะ ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัยซึ่งกล่าวถึงมนุษย์ทุกคนจะมีความต้องการ 2 ด้าน คือ ความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene needs) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) และความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator needs) หรือ ปัจจัยภายใน (Intrinsic factors)

ตามทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ต หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) ได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉย ๆ ใ้มากก็ดีไม่ให้เลยก็เกิดเรื่อง ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในความต้องการด้านการจูงใจ (Motivator factors) ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สึเหนื่อยเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ก็จะรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดี ยินร้าย อาจทำงานเพียงพอให้งานเสร็จไปวันหนึ่ง ๆ เท่านั้นไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด



ภาพประกอบ 4 แสดงแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย

ที่มา: ตุลา มหาพสุธารนนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. หน้า 218.

จากภาพสมมติเส้นความรู้สึกซึ่งเป็นเส้นตรงแนวตั้ง ระดับความพอใจจะขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการขององค์การที่มีต่อพนักงาน โดยจุดสูงสุดคือ ความพึงพอใจของมนุษย์ (Satisfiers) ถึงขีดสุดจุดต่ำสุดคือความไม่พอใจ (Dissatisfies) ในระดับต่ำสุด ส่วนเส้นประตรงกลาง เป็นเส้นความรู้สึกเฉย ๆ ไม่ยินดีไม่ร้าย จะพบว่าหากไปปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene factors) จูงใจพนักงาน จะได้เพียงรักษาระดับความรู้สึกของบุคคลให้รู้สึกเฉย ๆ เท่านั้น ไม่สามารถทำให้ พนักงานมีความพอใจถึงขีดสุดได้ แต่หากองค์การใช้ปัจจัยด้านจูงใจ (Motivator factors) จะทำให้ พนักงานรู้สึกพึงพอใจและเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการก็อาจพึงพอใจถึงขีดสุดได้ อย่างไรก็ตามหากไม่ได้รับการตอบสนองพนักงานก็จะรู้สึกเฉย ๆ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – factor theory) มีรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ จำแนกออก ได้ดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfiers) เรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) หรือปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 6 ด้านคือ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement), การได้รับการยอมรับ (Recognition), ลักษณะของงาน (Work – itself), ความรับผิดชอบ (Responsibility), ความก้าวหน้า (Advancement), และการมีโอกาสดำเนินการ (Possibility of growth)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 8 องค์ประกอบ คือ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Company policy and administration), การควบคุมบังคับบัญชา (Technical supervision), เงื่อนไขการทำงาน (Working conditions), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations), เงินเดือน (Salary), สถานภาพ (Status), ความมั่นคงในการทำงาน (Job security), ปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life)

ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮิร์สเบิร์ก	ทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์
ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ประสบความสำเร็จ	การเจริญก้าวหน้า
	ความต้องการ การยอมรับนับถือ	
ปัจจัยเพื่อการคงอยู่	ความต้องการทางสังคม	การดำรงชีพ
	ความต้องการ ความมั่นคงและปลอดภัย	
	ความต้องการด้านร่างกาย	

ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสองปัจจัย, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และ ทฤษฎี ERG

ที่มา: ดัดแปลงจาก Luthan. (1992). *Organizational Behavior*. p. 161.

روبิน (1993a: 211-212) ได้กล่าวถึงข้อแตกต่างระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ ERG กับ ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ คือ ประการแรกทฤษฎี ERG กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่สามารถมีได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน และไม่ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นเหมือนทฤษฎีความต้องการลำดับขั้น เช่น มนุษย์อาจทำงานโดยมุ่งหวังความก้าวหน้าในขณะที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองด้านการดำรงชีพและสัมพันธภาพอย่างเพียงพอหรือมนุษย์อาจทำงานโดยคาดหวังความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับความต้องการดำรงชีพ และความต้องการสัมพันธภาพ เป็นต้น ประการที่สอง ทฤษฎี ERG นี้จะถูกนำเข้าไปเกี่ยวข้องกับมิติ “ความผิดหวัง-ถดถอย” (Frustration-regression) โดยหากความต้องการในระดับสูง (High-level need) กล่าวอีกนัยหนึ่งหากบุคคลผิดหวังจากการไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการระดับหนึ่งอาจถดถอยกลับไปหาความต้องการในระดับหนึ่งที่ต่ำกว่าได้ เช่น เมื่อไม่พอใจในสัมพันธภาพของบุคคลในองค์กร บุคคลเหล่านั้นอาจหันไปเพิ่มความสนใจในการทำรายได้เข้ากระเป๋าตัวเองมากขึ้นโดยไม่สนใจสถานะแวดล้อมภายนอกอีกต่อไป

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่าปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติใน องค์กร ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ

Abraham Maslow ทั้ง 5 ข้อ เป็นแนวทางในการประเมินปัจจัยจิตใจของ บริษัท สุขุมวิท คราวน์ จำกัด ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. ข้อมูลและประวัติของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับโรงแรมโดยมี 2 สาขา คือ สุขุมวิท 29 และสุขุมวิท 6 ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2524 และ พ.ศ. 2526 ตามลำดับ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 156 คน ด้วยความสามารถและความชำนาญในธุรกิจโรงแรมของทีมผู้บริหารบริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจโรงแรมแห่งใหม่ที่พัทยาเหนือ จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2549

บริษัทมีการกำหนดกลุ่มผู้บริโภคเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย และบริษัทมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับลูกค้าและบุคลากร และส่งเสริมให้มีการเสริมสร้างศักยภาพของบริษัทในทุก ๆ ด้านเพื่อการแข่งขันในภาคธุรกิจของบริษัท และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีที่สุด และเพื่อความมั่นคงของบุคลากร

หน่วยงานต่าง ๆ ภายในบริษัท ประกอบด้วย

- ฝ่ายบุคคล

มีหน้าที่คอยรับผิดชอบเรื่องการจัดสรรหาบุคลากร ตรวจสอบและควบคุมกฎระเบียบของบริษัท และยังคงดูแลเรื่องสวัสดิการและผลตอบแทนของพนักงาน

- ฝ่ายบัญชีและการเงิน

มีหน้าที่ดูแลเรื่องการเงินและทรัพย์สินของบริษัท

- ฝ่ายจัดซื้อ

มีหน้าที่ดูแลเรื่องการจัดซื้อสินค้าและอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนดูแลเรื่องระบบสินค้าคงคลังของบริษัท

- ฝ่ายขายและการตลาด

มีหน้าที่นำเสนอสินค้าและบริการของบริษัท ตลอดจนการส่งเสริมการตลาด

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกร ชลายนนาวัน (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทย” พบว่า

1. ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทยมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน

3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน

4. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผนมากที่สุดในเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน

พวงเพชร วงศ์ยิ้มย่อง (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่าในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ

น้ำจิต ขาวนดี (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ” พบว่า

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีรายได้/เดือน 20,000-30,000 บาทขึ้นไป มีเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.50

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวม พนักงานธนาคารมีอยู่ในระดับกลาง

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

อุณรุทธิ์ ภาสะพันธุ์ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “กิจกรรม 5ส ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาสำนักงานคลังจำกัดเพชรบุรี” พบว่า

1. ระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนการใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

2. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนการใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยแต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

อักรินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม

2. ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานแต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

อนุสรณ์ สรรพอุดม (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000–19,999 บาท อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขายเมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้วพบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเรื่อง การจัดการของ Henri Fayol มาใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุมมาเป็นต้นแบบในการวัดองค์ประกอบทางการจัดการ

ในเรื่องปัจจัยจูงใจได้นำแนวคิดของ Abraham Maslow มาใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จมาเป็นต้นแบบในการวัดปัจจัยจูงใจ

และในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นำแนวคิดของ Mike Woodcoch มาใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 11 ประการ ได้แก่ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดีมาเป็นต้นแบบในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 156 คน โดยแบ่งตามตำแหน่งดังนี้

ผู้จัดการ	8 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการ	7 คน
หัวหน้าแผนก	6 คน
พนักงานปฏิบัติการ	135 คน

ที่มา: ฝ่ายบุคคลของ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด วันที่ 10 มีนาคม 2549

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อยจึงทำการเก็บทุกหน่วยของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวน 156 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy)

question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ระบุว่าอายุ 20 ปีเป็นอายุต่ำสุดของข้อมูล และอายุ 60 ปีเป็นอายุสูงสุดของข้อมูลพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 3 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{60 - 20}{3} \\ &= 13 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุดังนี้

2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี

2.2 34–47 ปี

2.3 47 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกทางกันอยู่

4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น

4.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.-อนุปริญญา

4.3 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

5.1 พนักงานปฏิบัติการ

5.2 หัวหน้าแผนก-ผู้ช่วยผู้จัดการ

5.3 ผู้จัดการ

6. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้คำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ระบุว่ารายได้ 5,500 บาท เป็นรายได้ต่ำสุดของข้อมูล และรายได้ 25,000 บาท เป็นรายได้สูงสุดของข้อมูลพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 3 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{25,000 - 5,500}{3} \\ &= 6,500 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท

6.2 12,001–18,500 บาท

6.3 18,500 บาทขึ้นไป

7. ระยะเวลาในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การบังคับบัญชา และการควบคุม ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบ ส่วนที่ 2 ข้อ 1.4, 4.1, 4.3 และ 5.1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	บริษัทมีองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	บริษัทมีองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	บริษัทมีองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บริษัทมีองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	บริษัทมีองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) ทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบ ส่วนที่ 3 ข้อ 1.3, 2.3, 3.2, 5.1 และ 5.3

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2542: 29) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	บริษัทมีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	บริษัทมีการจูงใจอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	บริษัทมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บริษัทมีการจูงใจอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	บริษัทมีการจูงใจอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้
เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ
โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมา
พิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542: 29)
โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ได้อย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองสอบ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2548: 35)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance/ variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance/ variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
 k แทน จำนวนคำถาม

$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ค่าที่ยอมรับได้ต้องอยู่ระหว่าง $0.7 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างพบว่า

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านองค์ประกอบทางการจัดการ มีจำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.7472 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.7005 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8757 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทุกด้าน มีจำนวน 45 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8774 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำนวน 156 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ Cronbach's Alpha Coefficient
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

2.3 สถิติ Multiple regression ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยอื่นๆ เพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{N} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
N แทน ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 49)

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548: 313)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{(N_1 - 1)\sigma_1^2 + (N_2 - 1)\sigma_2^2}{N_1 + N_2 - 2} \left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right]}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom) :

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom) :

$$df = \frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{N_1} \right)^2}{N_1 - 1} + \frac{\left(\frac{\sigma_2^2}{N_2} \right)^2}{N_2 - 1}}$$

เมื่อ	t แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	μ_1 แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1
	μ_2 แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2
	σ_1^2 แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	σ_2^2 แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	N_1 แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
	N_2 แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2
	Df แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 114)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$N - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	SS_t		

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่าที่สำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
$N - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)
$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร (Between degree of freedom)
SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 161)

$$LSD = t_{1-\sigma/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

5.2.3 สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านองค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i \neq j$ นั่นคือ covariance $(e_i, e_j) = 0$ โดยมีเงื่อนไขที่

เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

1.1 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยใช้ สถิติ Independent t-test

1.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of variance

1.3 การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least significant difference)

2. การทดสอบปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยใช้ Multiple regression

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Beta(β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Adjusted R^2	แทน	ค่าความแม่นยำในการพยากรณ์ตัวแปรตาม
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
CV	แทน	ค่าที่ใช้วัดการกระจายของข้อมูล (Coefficient of Variation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ บัณฑิตจึงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	46.8
หญิง	83	53.2
รวม	156	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี	105	67.3
34 - 47 ปี	11	7.1
47 ปีขึ้นไป	40	25.6
รวม	156	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	103	66.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน	50	32.1
หม้าย / หย่าร้าง / แยกทางกันอยู่	3	1.9
รวม	156	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น	95	60.9
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. - อนุปริญญา	36	23.1
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	25	16.0
รวม	156	100.0
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	135	86.5
หัวหน้าแผนก - ผู้ช่วยผู้จัดการ	13	8.3
ผู้จัดการ	8	5.2
รวม	156	100.0
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท	101	64.7
12,001 – 18,500 บาท	47	30.1
18,500 บาทขึ้นไป	8	5.2
รวม	156	100.0

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

7. ระยะเวลาในการทำงาน	Min	Max	μ	σ	CV
ระยะเวลาในการทำงาน (ปี)	.08	30	7.32	7.985	109.08%

จากตาราง 4 - 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 156 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคืออายุ 47 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และ ช่วงอายุ 34 - 47 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือสมรส จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. – อนุปริญญา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาคือหัวหน้าแผนก – ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และผู้จัดการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 12,001 – 18,500 บาทจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 และมีรายได้ต่อเดือน 18,500 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงานต่ำสุด คือ 1 เดือน และมีระยะเวลาในการทำงานสูงสุด คือ 30 ปี โดยมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือน

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนมีความถี่ของข้อมูลกระจายไม่สม่ำเสมอและบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี	105	67.3
33 ปีขึ้นไป	51	32.7
รวม	156	100.0
2. สถานภาพ		
โสด	103	66.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่	53	34.0
รวม	156	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	135	86.5
หัวหน้าแผนก – ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ	21	13.5
รวม	156	100.0
4. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท	101	64.7
12,000 บาทขึ้นไป	55	35.3
รวม	156	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีอายุ 33 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 และมีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน และหม้าย /หย่าร้าง /แยกทางกันอยู่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และหัวหน้าแผนก – ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 13.5

รายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 12,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านองค์ประกอบทางการจัดการ

องค์ประกอบทางการจัดการ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การวางแผน			
1. ผู้บริหารมีการวางแผนงานทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.87	.653	ดี
2. ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัท	3.98	.647	ดี
3. เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาจะให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	3.61	.758	ดี
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน***	2.94	.892	ปานกลาง
รวม	3.60	.853	ดี
การจัดองค์การ			
1. งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.79	.762	ดี
2. ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน และครบถ้วน	3.78	.756	ดี
3. ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.39	.831	ปานกลาง
4. ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์การทำงานอย่างเพียงพอเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ	3.88	.790	ดี
รวม	3.71	.812	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบทางการจัดการ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
การประสานงาน			
1. ผู้บริหารมีการสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ของการทำงานให้พนักงานทราบ	3.61	.920	ดี
2. ท่านสามารถประสานงานกับพนักงานแต่ละฝ่ายในหน่วยงานได้	3.78	.798	ดี
3. ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จได้	3.90	.650	ดี
รวม	3.77	.804	ดี
การบังคับบัญชา			
1. ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ***	3.18	1.019	ปานกลาง
2. การเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี	3.49	.732	ดี
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านเคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้***	2.83	.735	ปานกลาง
รวม	3.17	.881	ปานกลาง
การควบคุม			
1. ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน***	3.03	.811	ปานกลาง
2. ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่านกับมาตรฐานการทำงานของบริษัทที่วางไว้	3.36	.753	ปานกลาง
3. ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด	3.88	.685	ดี
รวม	3.42	.833	ดี
องค์ประกอบทางการจัดการ โดยรวม	3.55	.837	ดี

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อความเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านองค์ประกอบทางการจัดการ ของ พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

การวางแผน แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อ ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัท ($\mu = 3.98$) ผู้บริหารมีการวางแผนงานทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\mu = 3.87$) เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาจะให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ($\mu = 3.61$) ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน ($\mu = 2.94$)

การจัดองค์การ แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดองค์การ โดยรวมอยู่ใน ระดับดี ($\mu = 3.71$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ใน ข้อผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์การทำงานอย่างเพียงพอเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ ($\mu = 3.88$) งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ($\mu = 3.79$) ผู้บริหารมี การกำหนดความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน และครบถ้วน ($\mu = 3.78$) ส่วนข้อที่มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.39$)

การประสานงาน แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับดี ($\mu = 3.77$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุก ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จได้ ($\mu = 3.90$) ท่านสามารถประสานงาน กับพนักงานแต่ละฝ่ายในหน่วยงานได้ ($\mu = 3.78$) และผู้บริหารมีการสื่อสารและอธิบาย วัตถุประสงค์ของการทำงานให้พนักงานทราบ ($\mu = 3.61$) ตามลำดับ

การบังคับบัญชา แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ใน ระดับดี ในข้อ การเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ($\mu = 3.49$) ความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัทใน ปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ ($\mu = 3.18$) และผู้บังคับบัญชาของท่านเคยชื่นชมให้ เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ ($\mu = 2.83$) ตามลำดับ

การควบคุม แสดงว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ใน ระดับดี ($\mu = 3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ใน ข้อ ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากแก้ไขปรับปรุงการทำงานของ ท่านเพื่อให้ บรรลุผลตามที่กำหนด ($\mu = 3.88$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ผู้บริหารมีการ

เปรียบเทียบผลการทำงานของท่อกับมาตรฐานการทำงานของบริษัทที่วางไว้ ($\mu = 3.36$) และผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ($\mu = 3.03$) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ความต้องการด้านร่างกาย			
1. เงินเดือนที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน	2.52	.933	ไม่ดี
2. ท่านรู้สึกว่าการเงินที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	2.70	.861	ปานกลาง
3. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้***	2.88	.868	ปานกลาง
รวม	2.70	.902	ปานกลาง
ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย			
1. ท่านรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.49	.854	ดี
2. ท่านคิดว่าการโยกย้ายตำแหน่งและหน้าที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม	3.37	.663	ปานกลาง
3. ท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ ซึ่งเป็นงานที่มีความมั่นคงกว่างานปัจจุบัน***	2.96	.790	ปานกลาง
รวม	3.27	.819	ปานกลาง
ความต้องการทางสังคม			
1. ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.11	.563	ดี
2. เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะไม่แก้ปัญหาด้วยตัวเองโดยไม่มีใครช่วยเหลือท่าน***	3.13	.971	ปานกลาง
3. ทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม	3.78	.678	ดี
รวม	3.67	.864	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ความต้องการการยอมรับนับถือ			
1. เพื่อนร่วมงานมักหาหรือกับท่านก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง	3.37	.797	ปานกลาง
2. ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย	3.83	.729	ดี
3. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย	3.33	.837	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจท่านในการปฏิบัติงาน	3.69	.660	ดี
รวม	3.56	.792	ดี
ความต้องการประสบความสำเร็จ			
1. การทำงานในบริษัทนี้มีความก้าวหน้า***	2.99	1.029	ปานกลาง
2. ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลเพื่อให้ประสบความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ	3.88	.556	ดี
3. ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานทำให้ท่านไม่หมดกำลังใจจนล้มเลิกงาน***	2.88	.943	ปานกลาง
4. งานที่ท่านได้รับผิดชอบเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงเสมอ	3.53	.912	ดี
รวม	3.32	.971	ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม	3.32	.922	ปานกลาง

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อความเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความต้องการด้านร่างกาย แสดงว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการด้านร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัท

จัดให้ ($\mu = 2.88$) และท่านรู้สึกว่าการเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ($\mu = 2.70$) พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ดี ในข้อ เงินเดือนที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน ($\mu = 2.52$)

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย แสดงว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อ ท่านรู้สึกว่าการเงินเดือนในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ($\mu = 3.49$) พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ท่านคิดว่าการโยกย้ายตำแหน่งและหน้าที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม ($\mu = 3.37$) และท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ ซึ่งเป็นงานที่มีความมั่นคงกว่างานปัจจุบัน*** ($\mu = 2.96$) ตามลำดับ

ความต้องการทางสังคม แสดงว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อ ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 4.11$) และทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ($\mu = 3.78$) พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะไม่แก้ปัญหาด้วยตัวเองโดยไม่มีใครช่วยเหลือท่าน ($\mu = 3.13$)

ความต้องการการยอมรับนับถือ แสดงว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อ ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย ($\mu = 3.83$) และผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.69$) พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ เพื่อนร่วมงานมักหารือกับท่านก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง ($\mu = 3.37$) และท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย ($\mu = 3.33$) ตามลำดับ

ความต้องการประสบความสำเร็จ แสดงว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความต้องการประสบความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อ ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลเพื่อให้ประสบความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ ($\mu = 3.88$) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงเสมอ ($\mu = 3.53$) พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ การทำงานในบริษัทนี้มีความก้าวหน้า ($\mu = 2.99$) และ ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานทำให้ท่านไม่หมดกำลังใจจนล้มเลิกงาน ($\mu = 2.88$) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.66	.606	ดี
2. ท่านจะแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุมีผลเพื่อหาทางออกในการแก้ปัญหาในการทำงาน	3.66	.823	ดี
3. ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการทำงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.19	.719	ปานกลาง
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่องการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.74	.744	ดี
5. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.69	.680	ดี
6. หัวหน้าหน่วยงานของคุณแสดงความรับผิดชอบเต็มที่เมื่อเกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงาน	3.62	.853	ดี
7. ท่านมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงการทำงาน	3.83	.547	ดี
8. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งได้อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ	3.63	.844	ดี
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.96	.966	ดี
10. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	3.78	.724	ดี
11. ท่านสามารถตอบคำถามผู้บังคับบัญชาได้อย่างดีเมื่อเกิดปัญหา	3.82	.766	ดี
รวม	3.69	.776	ดี

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 3.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\mu = 3.96$) รองลงมาคือ ท่านมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงการทำงาน ($\mu = 3.83$) และท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ($\mu = 3.78$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการทำงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ($\mu = 3.19$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน จำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.77	.452	1.826	154	.070
	หญิง	3.61	.603			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี	3.60	.576	-3.275**	154	.001
	33 ปีขึ้นไป	3.87	.413			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป

สถานการณ์

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	โสด	3.66	.632	-1.183	154	.238
	สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกทางกันอยู่	3.75	.291			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.258	2	.629	2.172	.117
	ภายในกลุ่ม	44.298	153	.290		
	รวม	45.556	155			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .117 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	พนักงานปฏิบัติการ	3.71	.536	1.022	154	.308
	หัวหน้าแผนก – ผู้ช่วย	3.58	.579			
	ผู้จัดการ และผู้จัดการ					

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .308 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	รายได้ต่อเดือน	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท	3.68	.533	-.129	154	.897
	12,000 บาทขึ้นไป	3.70	.562			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .897 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

H_1 : ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจ ที่ใช้ในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยเลือกใช้วิธี Stepwise เพื่อให้โปรแกรมเลือกตัวแปรอิสระด้านที่สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้มากที่สุด ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจที่ใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

Model	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
- ค่าคงที่ (Constant)	.222	.182		1.217	.226	
- การประสานงาน	.295	.046	.346	6.403**	.000	
- การควบคุม	.287	.057	.254	5.074**	.000	
- ความต้องการการยอมรับนับถือ	.451	.044	.475	10.252**	.000	
- ความต้องการด้านร่างกาย	-.085	.038	-.091	-2.233*	.027	
	r	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.881	.776	.770	.259	130.857**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่าองค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการด้านร่างกายสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 77.0 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 23.0 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด และมีความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เท่ากับ .259 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = .475 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการการยอมรับนับถือ + .346 องค์ประกอบทางการจัดการด้านการประสานงาน + .254 องค์ประกอบทางการจัดการด้านการควบคุม - .091 ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการด้านร่างกาย

$$R^2_{\text{Adjusted}} = .770, r = .881, F = 130.857^{**}, \text{Sig.} = .000$$

จากสมการ พบว่า องค์ประกอบทางการจัดการด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และปัจจัยจูงใจด้านความต้องการการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจด้านความต้องการด้านร่างกายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรโดยตรง

ตาราง 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ และ ผลการทดสอบ
1.	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	
	1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	Independent t-test ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	Independent t-test เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	Independent t-test ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	One way ANOVA ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	Independent t-test ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน	Independent t-test ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด	Multiple Regression เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด
3. เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 156 คน
ที่มา: ฝ่ายบุคคลของ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2549

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เนื่องจากจำนวนประชากรมีน้อยจึงทำการเก็บทุกหน่วย

ของประชากรโดยวิธีสำมะโน (Census) จำนวน 156 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การบังคับบัญชา และการควบคุม ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 17 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำนวน 156 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ Cronbach's Alpha Coefficient

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1. คำนวณค่าสถิติร้อยละข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

1.2. คำนวณค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงาน ระดับความคิดเห็นด้านองค์ประกอบทางการจัดการ ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้านระดับการศึกษาใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จะใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 156 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.8 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาก็คืออายุ 33 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาก็คือ สมรส /อยู่ด้วยกัน และหม้าย /หย่าร้าง /แยกทางกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาก็คือระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. – อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 23.1 ตามด้วยตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.0 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาตำแหน่งหัวหน้าแผนก – ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาก็คือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่มีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 1 ปี 8 เดือน โดยมีอายุงานต่ำสุด คือ 2 เดือน และมีอายุงานสูงสุดคือ 9 ปี 8 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการจัดการ

การวางแผน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในองค์ประกอบทางการจัดการด้านการวางแผนอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัท ผู้บริหารมีการวางแผนงานทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นผู้บังคับบัญชาจะให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และมีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน

การจัดองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในองค์ประกอบทางการจัดการด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์การทำงานอย่างเพียงพอเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน และครบถ้วน และมีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจในการทำงานอย่างเพียงพอ

การประสานงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในองค์ประกอบทางการจัดการด้านการประสานงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จได้ ท่านสามารถประสานงานกับพนักงานแต่ละฝ่ายในหน่วยงานได้ และผู้บริหารมีการสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ของการทำงานให้พนักงาน

การบังคับบัญชา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในองค์ประกอบทางการจัดการด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ การเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ และผู้บังคับบัญชาของท่านเคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้

การควบคุม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในองค์ประกอบทางการจัดการด้านการควบคุมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่างค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากแก้ไขปรับปรุงการทำงานของงานของท่านเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด และมีความ

ความคิดเห็นว่าองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่านกับมาตรฐานการทำงานของบริษัทที่วางไว้ และผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน

องค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับดี คือ ด้านการประสานงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม และมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบทางการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการบังคับบัญชา

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความต้องการด้านร่างกาย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการด้านร่างกายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ และท่านรู้สึกว่าการเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี คือ เงินเดือนที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน

ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านรู้สึกว่าจะมีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านคิดว่าการโยกย้ายตำแหน่งและหน้าที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม และท่านไม่มีความคิดที่จะหางานใหม่ ซึ่งเป็นงานที่มีความมั่นคงกว่างานปัจจุบัน

ความต้องการทางสังคม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางสังคมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะไม่แก้ปัญหาด้วยตัวเองโดยไม่มีใครช่วยเหลือท่าน

ความต้องการการยอมรับนับถือ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย และผู้บังคับบัญชาให้

ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ เพื่อนร่วมงานมักหารือกับท่านก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง และท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย

ความต้องการประสบความสำเร็จ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการประสบความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในอาชีพ และงานที่ท่านได้รับผิดชอบเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงเสมอ และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ การทำงานในบริษัทนี้มีความก้าวหน้า และ ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานทำให้ท่านไม่หมดกำลังใจจนล้มเลิกงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี คือ ด้านความต้องการทางสังคม และด้านความต้องการการยอมรับนับถือ และมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ด้านความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย และด้านความต้องการด้านร่างกาย

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานของบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากมาหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ ท่านมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงการทำงาน และท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีตามลำดับ และมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการทำงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 33 ปีขึ้นไป

สถานภาพ - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน - พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ และปัจจัยจูงใจ สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม - จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ส่วนปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการด้านร่างกายสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 77.0 ซึ่งจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบทางการจัดการด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการด้านร่างกายส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด แตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตตา ยุติ (2548:77) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานไม่ต่างกัน ผลงานวิจัยของ วันวิสาข์ เกิดผล (2546: 134) พบว่า เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และขนาดของทีมงานที่ต่างกัน มีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่ต่างกัน และผลงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ชูเมือง (2535) พบว่า ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองสังกัด และประเภทที่พักอาศัยไม่พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ในส่วนของอายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 33 ปี ขึ้นไป ซึ่งอาจเป็นผลจากเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง มีความชำนาญมากกว่าจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 53) และ อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546: 98) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย

2. ปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงาน องค์ประกอบทางการจัดการ ปัจจัยสูงใจสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่า องค์ประกอบทางการจัดการ ปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวัน จำกัด โดยองค์ประกอบทางการจัดการด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวัน จำกัด ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการด้านร่างกายสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และถูกต้องร้อยละ 77.0 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัจฉรา บุปผามาลา (2548) ที่ว่า องค์ประกอบทางการจัดการด้านการควบคุม สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานในบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) และดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 18-23) ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบทางการจัดการด้านการควบคุมเป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น หรือขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุที่ต้องการ ดังนั้นเป็นการกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol (อ้างใน บัญชร, 2545) ที่กล่าวไว้ว่า การประสานงานเป็นการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุที่ต้องการ ดังนั้นการประสานงานจะเป็นการเชื่อมโยงการทำงานของคนให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ และผลงานวิจัยของสุดธิดา แก้วปลั่ง (2545) ที่ว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการการยอมรับนับถือสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง และดังที่ Abraham Maslow ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชาย่อมสนับสนุนให้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันปัจจัยจูงใจด้านความต้องการทางด้านร่างกาย สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2537) ที่ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ มักเป็นผลโดยตรงมาจากความเข้าใจในงาน หรือกิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติมากกว่า นั่นคือ ในบางครั้งไม่จำเป็นจะต้องคำนึงถึงรายได้และค่าตอบแทน หรืออาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความเข้าใจในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กรโดยตรง และสอดคล้องกับอัญชนา พันธุ์อรุณ (2546: บทคัดย่อ) ที่ว่าความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงกันเช่น การชี้แจงนโยบายต่างๆ ของบริษัท การชี้แจงกฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท จัดให้มีการปฐมนิเทศในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับให้แก่พนักงานที่เข้าทำงานใหม่เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน ให้ผู้บริหารได้มีโอกาสชี้แจงนโยบาย ทิศทางและการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับทราบสภาพของบริษัท และความเคลื่อนไหวของบริษัท

2. ผู้บริหารควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจนและพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นโดยการวางแผนควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนเพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานเมื่อเกิดปัญหาก็ร่วมกันแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งร่วมกันเสนอแนะเพื่อเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาและมีการประเมินผลการทำงานเพื่อพิจารณาว่าการทำงานที่ผ่านมาจะต้องปรับปรุงพัฒนาในเรื่องใดบ้างเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

3. ผู้บริหารควรมีการชักนำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานรวมทั้งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้นโดยควรมีการอธิบายวัตถุประสงค์ของงานให้พนักงานทราบและควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานและยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารควรมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรและควรมีการปรับปรุงแก้ไขความบกพร่องของมาตรฐานการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกเป็นมาตรฐานลดความผิดพลาดให้น้อยลง

5. ผู้บริหารควรเพิ่มระดับความสนใจพนักงานโดยการเพิ่มสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่พนักงานมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มขึ้นพนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำรงอยู่เพิ่มขึ้นด้วยดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่พนักงานเพื่อเป็นช่วยลดภาระและสนใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

6. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมพิเศษร่วมกันเช่น กีฬา และกิจกรรมที่มีการร่วมมือกันทำระหว่างพนักงานเพื่อเพิ่มสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานและฝึกฝนการทำงานเป็นทีม การประสานงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

7. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมทักษะด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น เช่น ด้านสารสนเทศ หรือด้านคอมพิวเตอร์เพื่อที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งมีการกำหนดเส้นทางอาชีพให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานได้ทราบว่าหากพนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานจะสามารถเจริญเติบโตในสายงานไปถึงตำแหน่งใดซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถเจริญก้าวหน้าไปถึงจุดมุ่งหมายนั้นได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทอื่นๆ ด้วย เช่น บริษัทที่เป็นคู่แข่ง บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องหรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น เพื่อให้บริษัททราบว่าที่ตนดำเนินธุรกิจอยู่นั้น มีความแตกต่างกับที่อื่นอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันบ้าง แล้วนำมาเปรียบเทียบให้เกิดผลดีกับทางบริษัท เพื่อจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปอาจเพิ่มเติม แก๊ไข หรือนำแนวความคิด หรือทฤษฎีของบุคคลอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มาเป็นกรอบในการศึกษา เพื่อให้ทราบและนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปได้

3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้ แต่อาจมีการปรับคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ของบริษัทได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกร ชลายนนาวัน. (2539). ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: Management Center Bangkok.
- (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท เซ็นทรัลเอนกซ์เพรส จำกัด.
- บุญชร แก้วส่อง. (2545). องค์การการจัดการและการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ.
- ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้งเฮาส์.
- พิสมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เล็ก นาเงิน. (2537). การเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการผลิตด้วยการลดเวลาการสูญเสีย. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (วิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี: บริษัท เอส.อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- . (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สิริรัตน์ สวีสมน. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหารงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2534). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- . (2544). *หลักการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสรณ์ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทดีคอมพิวเตอร์ จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัศวินทร์ พาทเสวต. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Arnold and Feldman. (1986). *Organizational Behavior*.
- Bateman, Thomas S. and Scott A. Snell. (1999). *Management : Building Competitive Advantage*. 4th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Bovee, C. L., Thill, J.V., Wood, M.B., & Dovel, G.P. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, Gary. (1998). *Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Harrington, H. Jame and James S. Harrington. (1996). *High performance benchmarking-20 step to Success*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Son Inc.
- Katz, Daniel and Kahn, Robert, L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2nd ed. New York: John wiley & Son.
- Luthans, F. (1992). *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Book Co-Singapore.
- Maslow, Abraham Havold. (1970). *Motivation and Petsonlit*. 2nd ed. New York: Harper and Row Inc.

- Northcraft, Gregory B., and Margaret A. Neal. (1994). *Organizational Behavior : A Management Challenge*. Fort Worth: The Dryden Press.
- Robbins, S.P. and M. Coulter. (1999). *Management organizational*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, John R.Jr. (1999). *Management organizational*. 5th ed. USA: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn, John R.Jr., Jame G. Huntand Richard N. Osborn. (2000). *Organizational Behavior*. 7th ed. USA: John Wiley & Sons.
- Simon, Herbert A. (1996). *Administrative Behavior*. New York: The McMillet.
- Vroom, Victor H. (1970). *Management and Motivation*. Baltimore: Pengin.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ เพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด คำตอบที่ได้รับจะถือว่าเป็นความลับ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 องค์ประกอบทางการจัดการ

ตอนที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 () ชาย () หญิง
2. อายุ
 () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี () 34 – 47 ปี
 () 47 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
 () โสด () สมรส / อยู่ด้วยกัน
 () หม้าย / หย่าร้าง / แยกทางกันอยู่

4. ระดับการศึกษา
 () ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น
 () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. - อนุปริญญา
 () ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
5. ตำแหน่งงาน
 () พนักงานปฏิบัติการ () หัวหน้าแผนก – ผู้ช่วยผู้จัดการ
 () ผู้จัดการ
6. รายได้ต่อเดือน
 () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท () 12,001 – 18,500 บาท
 () 18,500 บาทขึ้นไป
7. ระยะเวลาในการทำงาน _____ ปี _____ เดือน

ตอนที่ 2 องค์ประกอบทางการจัดการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

องค์ประกอบทางการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. การวางแผน					
1.1 ผู้บริหารมีการวางแผนงานทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
1.2 ผู้บริหารมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อบริษัท					
1.3 เมื่อมีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน					

องค์ประกอบทางการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.4 ท่านไม่มีส่วนร่วมในการกำหนด วัตถุประสงค์ของการทำงาน***					
2. การจัดองค์การ					
2.1 งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของ ท่าน					
2.2 ผู้บริหารมีการกำหนดความ รับผิดชอบของงานอย่างชัดเจน และ ครบถ้วน					
2.3 ท่านได้รับมอบอำนาจการตัดสินใจ ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
2.4 ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์การ ทำงานอย่างเพียงพอเพื่อให้งานเหล่านั้น สำเร็จ					
3. การประสานงาน					
3.1 ผู้บริหารมีการสื่อสารและอธิบาย วัตถุประสงค์ของการทำงานให้พนักงาน ทราบ					
3.2 ท่านสามารถประสานงานกับ พนักงานแต่ละฝ่ายในหน่วยงานได้					
3.3 ท่านเข้าใจระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน ในหน้าที่เป็นอย่างดี จึงสามารถทำงาน ได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จได้					
4. การบังคับบัญชา					
4.1 ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทน อื่นที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันไม่ เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ***					
4.2 การเลื่อนตำแหน่งมีความเป็นธรรม แก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี					

องค์ประกอบทางการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้***					
5. การควบคุม					
5.1 ผู้บริหารขาดการกำหนดมาตรฐานการทำงาน***					
5.2 ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่านกับมาตรฐานการทำงานของบริษัทที่วางไว้					
5.3 ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อให้บรรลุผลตามที่กำหนด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ความต้องการด้านร่างกาย					
1.1 เงินเดือนที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายที่จำเป็นของท่าน					
1.2 ท่านรู้สึกว่าการเงินที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
1.3 ท่านไม่พอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้***					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย					
2.1 ท่านรู้สึกว่ามีความมั่นคงในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
2.2 ท่านคิดว่าการโยกย้ายตำแหน่งและหน้าที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม					
2.3 ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่ ซึ่งเป็นงานที่มีความมั่นคงกว่างานปัจจุบัน ***					
3. ความต้องการทางสังคม					
3.1 ท่านต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3.2 เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะแก้ปัญหาด้วยตัวเองโดยไม่มีใครช่วยเหลือท่าน***					
3.3 ทุกคนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม					
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ					
4.1 เพื่อนร่วมงานมักหารือกับท่านก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง					
4.2 ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย					
4.3 ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย					
4.4 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจท่านในการปฏิบัติงาน					
5. ความต้องการประสบความสำเร็จ					
5.1 การทำงานในบริษัทนี้ขาดความก้าวหน้า***					

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5.2 ท่านมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ในอาชีพ					
5.3 ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคใน การทำงานทำให้ท่านหมดกำลังใจจน ล้มเลิกงาน***					
5.4 งานที่ท่านได้รับผิดชอบเป็นงานที่ ท่านชอบและตรงตามความรู้ ความสามารถของท่าน ซึ่งนำไปสู่ ความสำเร็จลุล่วงเสมอ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านและใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ผลงานของท่านเป็นไปตาม เป้าหมายที่กำหนด					
2. ท่านจะแสดงความคิดเห็นอย่างมี เหตุมีผลเพื่อหาทางออกในการ แก้ปัญหาในการทำงาน					
3. ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ ประสานงานในการทำงานและทำ กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน					

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาในเรื่องการทำงานกับ เพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
5. เพื่อนร่วมงานของคุณให้ความเอาใจ ใส่เป็นอย่างดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
6. หัวหน้าหน่วยงานของคุณแสดง ความรับผิดชอบเต็มที่เมื่อเกิดความ บกพร่องในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านมีการทบทวนและแก้ไข ปรับปรุงการทำงาน					
8. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งได้ อย่างดีและมีผลงานเพิ่มมากขึ้น ตามลำดับ					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มี มนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
10. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจใน งานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
11. ท่านสามารถตอบคำถาม ผู้บังคับบัญชาได้อย่างดีเมื่อเกิดปัญหา					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. ผศ.ดร. ณิชช์ กุลิสร์ | รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อ. ดร. รัชพงษ์ วงศาโรจน์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาววรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล

วันเดือนปีเกิด

9 กรกฎาคม 2519

สถานที่เกิด

กรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

7 ซอยไจสมาน ถนนสุขุมวิท

แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541

บช.บ. (บัญชี)

จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2549

บธ.ม. (การจัดการ)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ