

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน
บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายเอกพงศ์ ดันทนีส

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๕๔. ๒๑๔๒๒

๐๘๗๘ป

๗. ๓

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน
บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายเอกพงศ์ ตันทนีส

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๔๗

เอกพงศ์ ตันทนีส. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด. สารนิพนธ์ บรม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ลำสัน เลิศกุล ประหยัด

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และศึกษาถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร และการมีส่วนร่วมที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 220 คน คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนกในบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1 พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 60 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2 พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ยกเว้นด้านสภาพการจ้างงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

3 พนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี

4 พนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ที่มี เพศ อายุ อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5 พนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ที่มี ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยตัวแปรทั้งสองตั้งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

FACTORS ASSOCIATED WITH THE OPINIONS ON JOB EFFICIENCY OF EMPLOYEES
IN THAI KK INDUSTRY COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
MR. EKKAPONG TANTANIS

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration degree in Management
May 2004

Ekkapong Tantanis. (2004). *Factors Associated with The Opinions on Job Efficiency of Employees in Thai KK Industry Company Limited*. Master Project. MBA. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Lamson Lertkulprayad

The purpose of this research was to study the opinions on job efficiency of employees in Thai KK Industry Company Limited. The factors relevant to the study including personal factor, leadership behavior factor, work characteristic factor, employment factor, organizational atmosphere factor and participation factor. The subjects of this research were 220 employees of operational up to supervisor level in Thai KK Industry Company Limited. The instruments for collecting data were the questionnaires and the statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, statistic t-test Independent, one-way variance analysis and Pearson product moment coefficient correlation.

The results of the research revealed as follows :

Among the number of 220 respondents that most of the employees were males. The age group was between 31-60 years. Education level lower than Bachelor's degree, have work experience lower than 3 years and monthly income lower than 10,000 Baht.

The respondents were in agreement with leadership behavior, work characteristic, organizational atmosphere and participation except in employment they have opinion on unconfirmed.

The opinions on job efficiency of the respondent were of good level. There was no statistical significant difference in overall aspect of opinions on job efficiency of employees with different sex, age, work experience and income.

The employees with different education level and position different opinions on job efficiency with statistical significance at 0.05 level.

Factor of participation were related to the opinions on job efficiency with statistical significance.

Factors including leadership behavior, employment, organizational atmosphere and work characteristic were do not related to the opinions on job efficiency.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

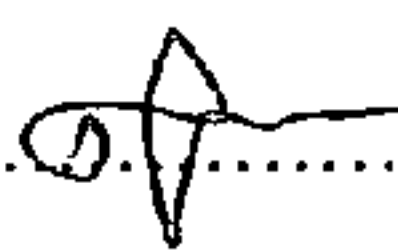

.....
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหัต)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

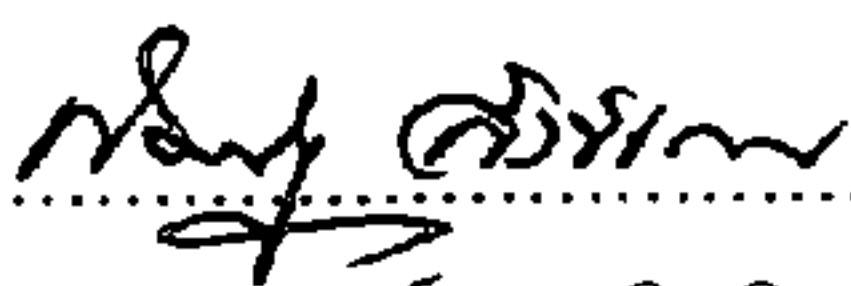
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหัต)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดีนั้น เพราะได้รับความกรุณาและอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน คือ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย, รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ, อาจารย์ สิทธิฐานกร ชูทรัพย์, อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และอาจารย์ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆทุกคน ที่คอยเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือและให้กำลังใจกับผู้วิจัยมาโดยตลอด ตลอดจนพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้ จะได้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง

เอกพงศ์ ตันทนีส

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	7
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ.....	14
ความหมายและลักษณะของความเป็นผู้นำ.....	18
ทฤษฎีของการเป็นผู้นำ.....	21
ความหมายคุณลักษณะของงาน.....	23
แนวความคิดของสภาพการจ้างงาน.....	26
ความหมายของบรรยากาศขององค์กร.....	27
ความหมายการมีส่วนร่วม.....	29
ความเป็นมาของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด.....	31
ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	57
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	60
อภิปรายผล.....	62
ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	69
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	77

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผล.....	21
2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	43
4 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา	44
5 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านลักษณะของงาน.....	45
6 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านของสภาพการจ้างงาน.....	46
7 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านของบรรยากาศองค์การ.....	47
8 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านของการมีส่วนร่วม.....	48
9 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ.....	49
10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่เพศแตกต่างกัน.....	50
11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่อายุแตกต่างกัน.....	51
12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่อายุแตกต่าง	51
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	52
14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	52
15 แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี (Scheffe') โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	53
16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดโดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	53
17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ.....	54

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	54
19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ.....	55
20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็น การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรมจำกัด.....	55

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงรูปแบบลักษณะปัจจัยของงานเพื่อการจูงใจในการทำงาน.....	24
2 แสดงตัวกำหนดและอิทธิพลของบรรยากาศขององค์การ.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันซึ่งเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม จะต้องได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมาย ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยีระบบข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา การบริหารงานขององค์กร ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและเติบโตขององค์กร ซึ่งมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารงาน ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จะเห็นได้ว่าทรัพยากรที่จำเป็นทั้งหมดล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการทั้งสิ้น ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ในขณะที่เดียวกันทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานองค์กรจึงจำเป็นต้องมีปัจจัยต่าง ๆ เพื่อจูงใจพนักงานในองค์กรให้เกิดความตั้งใจ พร้อมใจและเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสำนึกในความรับผิดชอบต่องานที่การทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีความจงรักภักดี ห่วงเทและเสียสละเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสิ่งที่องค์กรต้องการให้พนักงานปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นก็คือ งาน สิ่งที่ต้องการมอบหมาย และตั้งความหวังว่าผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงเนื้อหาของงาน ขอบเขตของงานด้วยไหวพริบและสติปัญญาของพนักงานที่จะแก้ไขและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ (วีระนารถ มานะกิจ. 2535 : 146) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงองค์กรเพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีความสามารถในการแข่งขันในด้านธุรกิจเช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ

บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและมาตรฐานจนเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งบริษัทมุ่งเน้นทางการบริการที่เป็นเลิศสู่ความพอใจของลูกค้า ทางด้านบุคลากรบริษัทมีนโยบายที่สรรหาและจ้างงานบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน พร้อมทั้งส่งเสริมและฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้ก้าวหน้าเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมทั้งสร้างบรรยากาศภายในองค์กรยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ถูกสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อให้บรรลุนโยบายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด เพื่อเป็นแนวทางให้ทราบถึงปัจจัยในด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากหรือน้อยเพียงไร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนา ปรับเปลี่ยนบทบาทในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน
2. ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้าง และสนับสนุนปัจจัยสำคัญต่างๆที่มีก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
2. เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์แก่พนักงาน
3. เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้กำหนดแนวทางในการวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาใน 6 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร การมีส่วนร่วม ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนกใน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 490 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ณ 1 สิงหาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนกในบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 220 คน จากการคำนวณของทาโร ยามาเน ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ไม่เกิน 30 ปี

1.2.2 31 – 45 ปี

1.2.3 46 – 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ตำแหน่งงาน

1.4.1 ปฏิบัติการ

1.4.2 หัวหน้าหน่วย

1.4.3 หัวหน้าแผนก

1.5 อายุการทำงาน

1.5.1 ต่ำกว่า 3 ปี

1.5.2 3 – 5 ปี

1.5.3 5 – 10 ปี

1.5.4 มากกว่า 10 ปี

1.6 รายได้ต่อเดือน

1.6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.6.2 10,001 – 20,000 บาท

1.6.3 มากกว่า 20,000 บาท

2. ปัจจัยพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา

3. ปัจจัยลักษณะของงาน

4. ปัจจัยสภาพการจ้างงาน

5. ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร

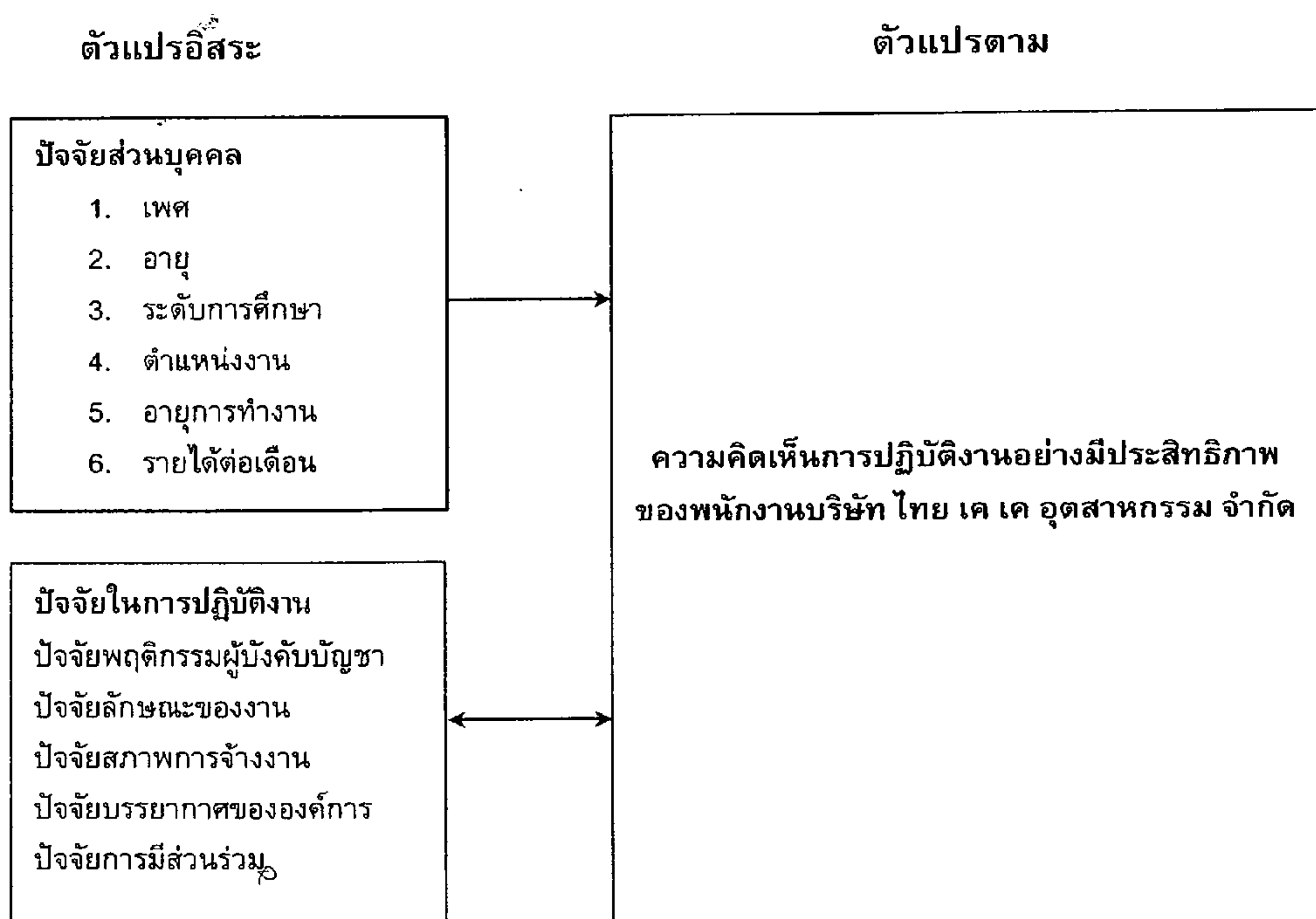
6. ปัจจัยการมีส่วนร่วม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) : ความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานในระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้าแผนกของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
2. องค์กร หมายถึง บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน
4. ปัจจัยพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจที่จะสั่งงาน ให้คำแนะนำปรึกษา ตรวจสอบติดตาม และควบคุมงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความสามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
5. ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง ความหลากหลายของทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นเอกเทศและข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเชื่อมโยงโดยตรงกับความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมการทำงานของตัวงานที่ปรากฏผลออกมาชัดเจน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังได้รับประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย
6. ปัจจัยสภาพการจ้างงาน หมายถึง การสรรหาบุคคลากรเข้าทำงานขององค์กร เงื่อนไขในการจ้างการทำงาน ได้แก่ การกำหนดวัน และเวลาทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการและการเลิกจ้าง มาตรการในการควบคุมการทำงาน of พนักงาน ตลอดจนประโยชน์อื่นๆของนายจ้างหรือลูกจ้างอันเกี่ยวกับการจ้างการทำงาน
7. ปัจจัยบรรยากาศขององค์กร หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ โครงสร้างบริษัท นโยบายบริษัท ผลการปฏิบัติงาน กระบวนการ ความพอใจในงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
8. ปัจจัยการมีส่วนร่วม หมายถึง พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆของกิจกรรมในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 แบบ คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล
9. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานของพนักงานโดยต้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานขององค์กร มีความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงาน ผลงานที่ปรากฏผลต้องได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และสำเร็จทันเวลา มีการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมเชื่อถือได้ ทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้เกิดผลงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน
5. อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
7. ปัจจัยพฤติกรรมผู้บังคับบัญชาขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
8. ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
9. ปัจจัยสภาพการจ้างงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
10. ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
11. ปัจจัยการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลก่อนที่จะทำการวิจัยโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อให้ประกอบในการทำงานและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน” ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา โดยมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอ ดังนี้

1. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
3. ความหมายและลักษณะของความเป็นผู้นำ
4. ทฤษฎีของการเป็นผู้นำ
5. ความหมายคุณลักษณะของงาน
6. แนวความคิดของสภาพการจ้างงาน
7. ความหมายของบรรยากาศขององค์กร
8. ความหมายการมีส่วนร่วม
9. ความเป็นมาของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
10. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิภาพ

ปีเตอร์สันและเพลอาแมน (วนิดา ลิ้มจิตสมบุรณ์. 2536 : 48,อ้างอิงจาก Peterson And Plowman) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ(Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา(Time) และวิธีการ(Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536: 14-15 อ้างอิงจาก John D. Millet) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เฮอเบิร์ต เอ. ไชมอน (วนิดา ลัมจิตสมบุญ . 2536 : 53 อ้างอิงจาก Herbert A. Simon) กล่าวว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ผ่านมา (Satisfaction)

ที.เอ. ไรอันและ พี.ซี. สมิท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536 : 14-15 อ้างอิงจาก T.A. Ryan and P.C. Smith) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับ สิ่งที่มีคุณค่าและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Ryan and Smith (1954:276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของ แต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Gigson (1979:50) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิต (Outputs) ต่อตัวป้อน (Inputs) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) ค่าสูญเสียและค่าสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

Kata and Kahn (1978:38) ได้ให้ความเห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ และความรู้สึกร่วมกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า "Building Blocks" คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่

ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคน โดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบ การควบคุมอย่างใกล้ชิด

3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติ แล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ทำงานในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ของความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนร่วม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ เห็นพ้องต้องกันในการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละ

คนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปันปัญหา กับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมาที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมโดยส่วนรวม

8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยใดให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม 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 คือ

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

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

บทบาทแบ่งได้เห็น 2 ประเภท

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

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า ผู้สูงกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหาใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

กู๊ด (Good, 1973 p.193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ภรณ์ กิริติบุตร (2529:110-116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยคำนึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยีจึงจะบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้กับผลผลิตที่ได้รับ

ความคิดดังกล่าวจึงสรุปว่า ประสิทธิภาพ ก็คือ พฤติกรรมความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

ภิญโญ สาร (2517:272) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “เมื่อใดผลการกระทำเกิดขึ้นมากกว่าการบรรลุผลตามเป้าหมาย และผลอันนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา ไม่เป็นที่พอใจ เราเรียกการกระทำนั้นว่าไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผลของการกระทำอันไม่พึงปรารถนา และไม่เป็นที่พอใจเกิดขึ้นเหมือนกัน แต่เป็นเรื่องไม่สำคัญ และเล็กน้อย เราก็ถือว่าการกระทำนั้นยังมี “ประสิทธิภาพ”

ธงชัย สันติวงศ์ (2537:22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร เทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/Inputs (O/I) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

อมร รักษาสัตย์ (2522: 20) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไปทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุนลงแรงนั้น

วีระพล สุวรรณนันต์ (อ้างในสุดจิต จันทรประทีน 2524:9) ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุดเราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ประพันธ์ สุริหาร (2533 : 23 อ้างในสวัสดิ์ ภูทอง 2536:13) ได้ให้ความหมายว่าการทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพ หรือไม่แน่นอนพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์ (2534:12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost or allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบระเบียบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกัน หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และ สมชาย หิรัญกิตติ (2538:91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือศัพท์การบริหารว่า

ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือ ปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการศึกษารั้วนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะมิติความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และเนื่องจากการจัดเก็บภาษีเป็นบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวคิดเพิ่มเติม 2 เรื่อง คือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงใจและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะ

บรรยงค์ โตจินดา (2542: 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ซุบ กาญจนประกร (2502:40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของต่างประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531:86) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

อุทัย หิรัญโต (2525:123) กล่าวว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หมายถึงการจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการ จึงหมายรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) ดังนั้นประสิทธิภาพในทางราชการ จะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัด อาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วยคำว่าประสิทธิผล (Effective) หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผลคือ การบรรลุเป้าหมายแต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยการนำเวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย

สมพงษ์ เกษมสิน (2521:30) ได้กล่าวถึงแนวคิด Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการดังนี้คือ

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510:5) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพแตกต่างจาก นักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือ ประสิทธิภาพหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึง ปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

สำหรับแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจดังนี้

روبินส์ (Robbins, 1998:28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์กร (Basic OB Model) โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยروبินส์ได้แบ่งระดับภายในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ คือ 1. ระดับรายบุคคล (Individual Level) 2. ระดับกลุ่ม (Group Level) 3. ระดับระบบองค์กร (Organization Systems Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์กรซึ่ง Model ที่روبินส์นำเสนอจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละระดับขององค์กร โดยปัจจัยเหล่านั้นเปรียบเหมือนกระบวนการที่จะมาแปลงผลตัวแปรที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) และผลที่แสดงออกมา (Human Output) คือ สิ่งที่องค์กรได้รับ สำหรับตัวแปรเบื้องต้นตาม Model นี้ประกอบด้วย 1. ลักษณะทางชีวสังคม (Biographical Characteristics) อันหมายถึง อายุ เพศ และสถานภาพสมรส 2. บุคลิกภาพ (Personality) 3. ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes) 4. ความสามารถ (Ability) ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งเริ่มเข้าสู่องค์กร โดยในระดับรายบุคคลนี้มีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคล (Individual Decision Making) ที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

روبินส์กล่าวว่า กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกันกับองค์กรก็ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ระดับของความขัดแย้ง (Conflict) ความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Intergroup Relations) ในระดับองค์กรประกอบด้วยนโยบาย และการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) อันหมายถึง กระบวนการสรรหา (Selection Processes) โปรแกรมฝึกอบรม (Training Programs) และแบบแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal Methods) ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในทั้ง 3 ระดับ ประการหนึ่งก็คือประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีปัจจัยต่าง ๆ มากมายในองค์กร แต่สิ่งสำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดยลักษณะเฉพาะดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

Becker และ Neuhauser (1975:94) ได้เสนอตัวแบบจำลองที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือ บรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานองค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะ

นำไปสู่ความประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้น หรือมีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequence) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคนซ์ แดเนี่ยลและคาน โรเบิร์ต แอล (Katz Daniel and Kahn, Robert L. อ้างในติน ปรัชญพฤทธ์ และไกรยุทธ์ ชีรตยาสินันท์, 2536 : 40) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

สมยศ นาวิการ (2525:5) ได้กล่าวถึงแนวคิด ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม จะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Value) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

Porter, Lawler and Hackman (อ้างในสุภาพร มิ่งมงคล 2531:88-89) ได้กล่าวถึง ลักษณะของ ผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ มีดังนี้คือ

1. ผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกของตน และต่อพฤติกรรมของสมาชิกด้วย

2. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความสามารถและมีไหวพริบในการวินิจฉัยปัญหาต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกทุกเวลา และคอยที่จะพัฒนาปรับปรุงเป้าหมายของสมาชิกด้วย

3. ผู้บังคับบัญชาต้องมีความตั้งใจ และมีความสามารถในการแบ่งงานให้สมาชิกรับผิดชอบ และได้มีการตัดสินใจเอง

ลักษณะของงานที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจที่จะทำ ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพดีนั้น

ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานนั้นจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่ามีความรับผิดชอบในส่วนองงานอย่างอิสระ
2. งานนั้นมีผลงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมาย หรือมีคุณค่าสำหรับแต่ละคน
3. งานนั้นจะต้องมีการแจ้งผลกลับมาให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ

F.E.Kast and J.E. Rosenweing(1974:256) เห็นว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการด้วยกันคือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ
2. ผลงานของคณงาน
3. ความสามารถของคณงาน
4. ความรู้ ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม และความสนใจของคณงาน
5. ทักษะ ซึ่งรวมทั้งความถนัด และบุคลิกภาพ
6. การจูงใจ
7. สภาพการทำงาน ซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัย และแม้กระทั่งเสียงดนตรี
8. ความต้องการส่วนบุคคล
9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้ในสถานการณ์ระดับความไฝ่ฝันของบุคคล ประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจจะมีความแตกต่างกันออกไปตามเพศด้วย
10. จังหวะชีวิต ทั้งนี้รวมถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป และสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล
11. สภาพทางสังคม
12. องค์การที่เป็นทางการ
13. โครงสร้างองค์กร
14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ
15. ประสิทธิภาพขององค์กร
16. นโยบายการบริหารงานบุคคล ซึ่งรวมถึงเนื้อหาองงาน การบรรจุแต่งตั้ง การคัดเลือกบุคลากร ระดับเงินเดือนและค่าจ้าง การบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงาน และการฝึกอบรม
17. การสื่อข้อความ
18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงขององค์การและเวลา
19. องค์การที่ไม่เป็นทางการ
20. ขนาดขององค์กร
21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์การ
22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การ
23. ผู้นำองค์การ
24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
25. ทักษะในการวางแผนและความรู้ทางด้านเทคนิค
26. ประเภทของภาวะผู้นำ
27. การบริหารงานแบบยถากรรม (Laissez – faire)
28. การควบคุมอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการโดยการเน้นงานเป็นหลัก

29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตยโดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก

30. การมีส่วนร่วม

31. ผลรวมตั้งแต่ข้อ 1 ถึง ข้อ 30 และ

32. สหภาพแรงงาน

Zaleanick and Others (1958:40) ได้เสนอแนวความคิดว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ การได้รับการสนองตอบความต้องการทั้งภายนอก และภายใน (External and Internal Need) ของผู้ปฏิบัติงาน คือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่

1.1 รายได้หรือค่าตอบแทน

1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

1.4 ตำแหน่งหน้าที่

2. ความต้องการภายใน ได้แก่

2.1 ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ

2.2 ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

A. J. Dubrin (อ้างใน ดิน ปรัชญพทฐี และ ไกรยุทธ ธีรยาสินันท์ 2537:28) กล่าวว่าเพื่อที่จะให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานควรมีทัศนคติ และค่านิยมดังต่อไปนี้ คือ

1. ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง

2. พยายามค้นห้พบสาเหตุของความอดตันของความคิด

3. พยายามหลีกเลี่ยงสิ่งทีสมบูรณ์แบบ

4. รู้จักพักผ่อน

5. ให้ความสำคัญแก่ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

6. รู้จักปฏิเสธ

7. ให้ความสำคัญแก่งานหนังสือ

8. รู้จักใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และ

9. รู้จักตัดสินใจอย่างเด็ดขาด

นอกจากนี้ Dubrin ยังกล่าวเพิ่มเติมอีกว่าการที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้นผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ให้ชัดเจน

2. การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปฏิบัติงาน

3. การเน้นภารกิจที่จะให้ผลผลิตสูง

4. การจัดการกิจที่จะให้ผลผลิตต่ำให้ลดลงหรือหมดสิ้นไป

5. การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้

6. การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน

7. การปฏิบัติภารกิจทีคล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน

8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง

9. การขจัดปัญหาทวนใจเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้หมดไป

10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานหากเห็นว่าผู้นั้นมีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดตารางการทำงาน
13. การแบ่งชอยงานออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้ และ
16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

G. J. Lumsden (1982 : 225 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ 2537 : 29) ได้ระบุคุณลักษณะ 6 ประการของผู้ปฏิบัติงานดีเด่นว่าประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. การมีความสามารถมากกว่าเดิม
2. การไม่พอใจในสิ่งที่ตนทำอยู่
3. การมีเป้าหมายอยู่ในใจ
4. การเป็นผู้แก้ปัญหาแทนที่จะโทษปัญหา
5. ความกล้าเสี่ยง และ
6. การมีความสามารถที่จะลองซ้อมทำบางสิ่งบางอย่างก่อนที่จะลงมือทำจริง ๆ

F. J. Roethlisberger (อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ 2537 : 29) ได้รายงานผลการทดลองที่ Hawthorne ว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจะมีมากขึ้นอยู่กับ “ความรู้พื้นฐาน” (Basic Sentiments) หรือที่นักวิชาการสมัยใหม่เรียกว่า ปทัสถานของกลุ่ม (Socialnorm) ซึ่งปทัสถานของกลุ่มจะกำหนดว่าสมาชิกในกลุ่มควรจะปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กลุ่มกำหนดไว้ ไม่ควรจะทำมากเกินไปหรือน้อยเกินไป นอกจากนี้สมาชิกของกลุ่มไม่ควรจะนำความลับของกลุ่มไปบอกกล่าวแก่บุคคลภายนอก และไม่ควรจะกระทำตนเป็นคนเจ้ายศเจ้าอย่าง

Leibenstein (1982:225 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ 2537 : 30) ก็ได้รายงานเช่นเดียวกันว่า การปรับปรุงแรงงานสัมพันธ์หรือการปรับปรุงปัจจัยทางจิตวิทยามีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกจากงานลดลงถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7-18 กล่าวคือ

1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่
2. กลุ่มคนงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่คนงานมิได้เป็นเพื่อนกัน
3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด
4. กลุ่มที่ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่ จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลเช่นนั้น
5. กลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยชั่วโมงจะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานมากชั่วโมง

ความหมายของความเป็นผู้ผู้นำ

มีผู้ให้ความหมายของความเป็นผู้ผู้นำไว้แตกต่างกัน ดังนี้

แมคเดวิส และ ฮารารี (Mc David and Harari, 1974) ได้พูดถึงความเป็นผู้ผู้นำ (Leadership) ไว้ว่า เมื่อวิทยาศาสตร์หันมาสนใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เป็นระบบทางสังคม ให้ความสนใจเป็นพิเศษต่อความสามารถของบุคคลที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และเป็นคนที่ทำให้กลุ่มมีกิจกรรม ความสามารถอันนี้แหละเรียกว่า ความเป็นผู้ผู้นำ (Leadership) ดังนั้นความเป็นผู้นำก็คือ ความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และทำให้เกิดการทำการกิจกรรมทั้งที่เปิดเผยและไม่เปิดเผย โดยสรุปว่าความเป็นผู้นำคือบทบาทที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพล หรือนำคนอื่นในกลุ่มให้แสดงพฤติกรรม

สท็อดแลนด์ และ ดานอน (Stotland and Canon, 1972) ได้กล่าวถึงลักษณะของความเป็นผู้นำว่าเป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลอย่างน้อย 2 คน คนหนึ่งพยายามที่จะมีอิทธิพลเหนืออีกคนหนึ่ง และอีกหนึ่งก็ยอมรับอิทธิพลอันนั้น ความเป็นผู้นำไม่ใช่อำนาจ แต่คนที่มีอำนาจอาจใช้อำนาจเข้ามาเป็นผู้นำได้ และในขณะเดียวกันคนที่เป็นผู้นำก็สามารถที่จะใช้อำนาจได้

กิบ (Gibb, 1969) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “ความเป็นผู้นำ” ว่าเป็นอิทธิพลที่บุคคลหนึ่งมีเหนือบุคคลอื่น อิทธิพลอันนี้เป็นที่รับรู้และยอมรับในกลุ่ม

เดวิส (Davis, 1975) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความเป็นผู้นำก็คือ ความสามารถของบุคคลหนึ่งที่พยายามชักจูงหรือนำคนอื่น เพื่อให้เป้าหมายขององค์การหรือของกลุ่มประสบความสำเร็จ

เฮอร์เชย์ และ บลานชาร์ด (Hersey and Blanchard, 1972) ได้ให้คำจำกัดคำว่า ความเป็นผู้นำว่า กระบวนการ ไม่ใช่บุคคล และนอกจากนี้จะเห็นว่ามีองค์ประกอบสามองค์ประกอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ นั้น คือ ผู้นำ (leader) ผู้ตาม (followers) และสภาวะการณ์ (situation)

บาส (Bass, 1985) ได้ให้คำจำกัดความ ภาวะผู้นำ คือกระบวนการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตามต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทักษะคติ ความเชื่อ และความต้องการของผู้ตามต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า

คูทส และ ไวยริช (Koontz and Weihrich, 1990:344–345) จำกัดความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือศิลปะหรือกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อบุคคลที่ทำให้พวกเขาพยายามจะทำให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มอย่างตั้งใจ และกระตือรือร้น

บราวน์ (Brown, 1972) ได้ให้คำจำกัดความหมาย ความเป็นผู้ผู้นำ (Leadership) ได้ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดโดยเฉพาะ และบุคคลที่เป็นผู้นำจะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือทำการกิจกรรมที่คนเข้าไปเกี่ยวข้องในสถานการณ์นั้น
2. ความเป็นผู้นำเป็นการแสดงความสามารถของบุคคลหนึ่งที่มีลักษณะดีเด่นกว่าคนอื่นในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลาย ๆ ด้าน เช่น เป็นบุคคลฉลาดกว่าคนอื่น

อรุณ รักธรรม (2527:187) ได้กล่าวว่าความเป็นผู้นำ คือบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้า ผู้ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถในการปกครอง บังคับบัญชา และจะพาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่ชนไปในทางที่ดีหรือชั่วก็ได้

อารี เพชรผุด (2536:217) ได้ให้ความหมายของความเป็นผู้นำไว้ว่า ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจ มีอิทธิพล และมีความสามารถที่จะนำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกลุ่ม ขององค์การที่ตั้งไว้

สุชา จันทน์เอม (2524:98) ได้ให้ความหมายของความเป็นผู้นำไว้ว่า บุคคลที่สามารถนำหรือริเริ่มตลอดจนชักจูงให้บุคคลในหน่วยงานของตนปฏิบัติตามที่การงานของตนด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปความเป็นผู้นำ จากคำจำกัดความที่นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ก็คือ ความเป็นผู้นำเป็นลักษณะพิเศษที่บุคคลหนึ่งมีความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น หรือเหนือกลุ่มเมื่อมีสถานการณ์เอื้ออำนวย และบุคคลอื่นก็ยอมรับด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

เทพพนม เมืองแมน (2529:181-182) แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำดังกล่าว เริ่มเป็นที่ยอมรับตั้งแต่ตอนแรกของศตวรรษนี้ ดังจะเห็นได้จากการที่มีผู้ศึกษาภาวะผู้นำโดยศึกษา

1. ศึกษาคุณลักษณะของผู้นำ (Traits of Leaders)
2. ศึกษาชนิดของพฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behavior) เช่น แบบของการเป็นผู้นำ (Leadership Style)
3. ศึกษาตัวแปรด้านสถานการณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อดังกล่าวข้างต้นนี้จะได้อภิปรายอย่างละเอียดในขั้นแรกนี้จะขอพิจารณาองค์ประกอบภายในองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมของภาวะผู้นำ (Setting of Leadership) ก่อน ภาวะผู้นำเป็นผลจาก



ลักษณะของผู้นำ

อาร์ เพชรสุต (2529:132 - 133) ลักษณะของผู้นำที่ให้องค์การประสบความสำเร็จ มีดังต่อไปนี้คือ

1. จะต้องมีความฉลาด (Intelligence) ผู้นำจะต้องมีระดับสติปัญญาโดยเฉลี่ยสูงกว่าบุคคลที่ให้เป็นผู้นำ ถึงแม้ว่าจะแตกต่างกันไม่มาก แต่ต้องแตกต่างกัน เพราะผู้นำจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ต้องการที่จะติดต่อกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้คนอื่นยอมรับฟังความคิด ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่กระตุ้นสมาชิกที่เป็นผู้ตามเขา ผู้นำจะต้องเข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมของคนอื่นที่ติดต่อกับเขา ดังนั้นบุคคลที่ฉลาดกว่าเท่านั้นจะสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ หรือเรื่องต่าง ๆ ที่กล่าวมาได้

2. จะต้องมีความวุฒิภาวะทางสังคมและใจกว้าง (Social maturity and breadth) ผู้นำจะต้องมีความสนใจสิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวอย่างกว้างขวาง มีความวุฒิภาวะทางอารมณ์ จะต้องยอมรับสภาพต่าง ๆ ไม่ว่าแพ้หรือชนะ ไม่ว่า

ผิดหวังหรือสำเร็จ ผู้นำจะต้องมีความอดทนต่อความคับข้องใจต่าง ๆ พยายามขจัดความรู้สึกต่อต้านสังคม หรือต่อต้านคนอื่นให้เหลือน้อยที่สุด เป็นคนมีเหตุผล เป็นคนเชื่อมั่นในตนเอง และนับถือตนเอง

3. จะต้องมีแรงจูงใจภายใน (Inner motivation and achievement drive) ผู้นำจะต้องมีแรงจูงใจภายในสูง และจะต้องมีแรงขับที่จะทำอะไรให้ดีเด่นให้สำเร็จอยู่เรื่อย ๆ เมื่อทำสิ่งหนึ่งสำเร็จก็ต้องการที่จะทำสิ่งอื่นต่อไป เมื่อทำสิ่งหนึ่งสำเร็จก็จะกลายเป็นแรงจูงใจท้าทายให้ทำสิ่งอื่นให้สำเร็จต่อไป ผู้นำจะต้องทำงานหนักเพื่อความพึงพอใจของตนเองมากกว่าสิ่งตอบแทนจากภายนอก ผู้นำจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง เพราะความรับผิดชอบจะเป็นบันไดที่ทำให้เขามีโอกาสประสบความสำเร็จ

4. จะต้องมีความทัศนคติเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Attitudes) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น เขายอมรับอยู่เสมอว่างานที่สำเร็จนั้นมีคนอื่นช่วยทำไม่ใช่เขาทำเอง ดังนั้นเขาจะต้องพัฒนาความเข้าใจและทักษะทางด้านสังคมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้นำจะต้องให้ความนับถือผู้อื่นและจะต้องระลึกอยู่เสมอว่าความสำเร็จในการเป็นผู้นำนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือกับผู้อื่น และการติดต่อกับบุคคลอื่นในฐานะที่เขาเป็นบุคคลไม่ใช่ฐานะที่เขาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเท่านั้น ผู้นำจะต้องยอมรับศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของคนอื่น และมีความสนใจร่วมกับคนอื่น

อย่างไรก็ตามเมื่อผู้นำมีทัศนคติหรือมีความรู้สึก หรือค่านิยมอย่างไร เขาไม่สามารถปกปิดไว้ได้คนเดียว คนอื่นในกลุ่มหรือสมาชิกจะสังเกตได้ หรือจะรับรู้เพราะทัศนคติหรือความรู้สึกหรือค่านิยมจะมีผลต่อการทำงานทุกอย่างของเขา ผู้นำควรมีค่านิยมที่จะท้าทายคนอื่นให้ทำงาน และมีความนับถือในศักดิ์ศรีของคนอื่นด้วย

ทฤษฎีของการเป็นผู้นำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นผู้นำมีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait theories of leadership) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539 : 398) เป็นทฤษฎีซึ่งเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ ในระหว่างครึ่งแรกของศตวรรษที่ 12 ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการต่าง ๆ ได้คาดคะเนประสิทธิผลของผู้นำโดยถือเกณฑ์ลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ทักษะ และลักษณะทางกายภาพ (ความสูงและรูปร่างลักษณะ) จากการสำรวจลักษณะของผู้นำที่มีชื่อเสียง พบว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุดโดยทั่วไป ฉลาด กระตือรือร้น ตื่นตัวกับความต้องการของบุคคลอื่น เข้าใจงาน มีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความคิดริเริ่ม ชอบแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีตำแหน่งสำคัญ และมีลักษณะเด่น

นักวิจัยได้สังเกตว่าคุณลักษณะของผู้นำต่าง ๆ จะไม่เท่ากันในทุกสถานการณ์ ผู้วิจัยได้วิจัยเพิ่มเติม และวิเคราะห์เทคนิคเพื่อยืนยันว่าคุณลักษณะและทักษะของผู้นำที่มีประสิทธิผล ดังตาราง

ตาราง 1 แสดงลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผล (Characteristics of effective leader)

คุณลักษณะ (Traits)	ทักษะ (Skills)
1. รู้จักปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ	1. มีความเฉลียวฉลาด
2. มีความตื่นตัวต่อสภาวะแวดล้อมทางสังคม	2. มีทักษะในการคิด
3. มีความทะเยอทะยานสูง	3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. มีความเชื่อถือ และสามารถสร้างสรรค์ประโยชน์	4. มีทักษะในการชักจูงจูงใจผู้อื่น
5. มีลักษณะประนีประนอม	5. มีวาทศิลป์ มีทักษะทางการพูด
6. มีความเด็ดขาด	6. มีความรู้เกี่ยวกับงาน

ตาราง 1 (ต่อ)

7. ลูกน้องสามารถพึ่งพาได้	7. มีทักษะในการจัดการอย่างเป็นระบบ
8. เป็นผู้ทรงอำนาจ	8. มีทักษะในการชักนำจิตใจผู้อื่น
9. มีความสามารถในการทำงานที่ต้องใช้ความคิดมาก	9. มีทักษะทางสังคมสูง
10. มีความมั่นใจในตนเองสูง	
11. เผชิญหน้ากับเหตุการณ์ซึ่งมีความยุ่งยาก	
12. สามารถรับผิดชอบสูง	

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. : 398

ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ของผู้นำ (Behavioral theories of leadership) ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 410 – 412) ความเป็นผู้นำอาจจะแบ่งออกได้หลายวิธีด้วยกัน วิธีแบ่งอย่างหนึ่งที่ใช้โดยทั่วไปก็คือ การพิจารณาถึงลักษณะของการใช้อำนาจหน้าที่ ในส่วนที่สัมพันธ์กับความเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแบ่งแยกเป็นแบบของผู้นำ (Patterns of leadership) 3 แบบ ซึ่งแต่ละแบบจะมีลักษณะเป็นดังนี้ คือ

1. ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic leadership) หมายถึง ผู้นำที่เน้นถึงการบังคับบัญชา และการออกคำสั่ง (commanding and order giving) เป็นสำคัญ ผู้นำชนิดนี้มักจะทำการตัดสินใจด้วยตนเองเป็นส่วนมาก และจะไม่ค่อยมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามากนัก สถานภาพของผู้นำชนิดนี้จะเป็นไปในลักษณะที่ว่าเป็นเจ้าหน้า (boss) อย่างเด่นชัด ในการบังคับบัญชาหรือควบคุมงานของผู้นำชนิดนี้ ผู้นำดังกล่าวจะกระทำโดยมีการใช้อำนาจเป็นอย่างมาก และจะสร้างบรรยากาศของความเกรงกลัวต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเสมอ ผู้นำตามลักษณะนี้มักจะมียุติโดยทั่วไปในประเทศที่ยังไม่เจริญ ซึ่งอุตสาหกรรมต่าง ๆ อยู่ในลักษณะเริ่มต้นและคนงานมีโอกาสนาน้อย ดังจะเห็นได้จากนักอุตสาหกรรมในยุคต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรมในเขตยุโรป และอเมริกา เป็นต้น

2. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic leadership) ผู้นำชนิดนี้จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับผู้นำชนิดแรก ผู้นำแบบประชาธิปไตยจะให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า และจะไม่เน้นถึงการใช้อำนาจหน้าที่หรือก่อให้เกิดความเกรงกลัวในตัวผู้บังคับบัญชา หากแต่จะเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความคิดเห็นและพูดคุยด้วยในการปฏิบัติงานบริหารของผู้นำชนิดนี้ มักจะเป็นไปในทำนองที่ว่าสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคน ดังนั้นการแก้ไขปัญหาดัง ๆ จึงเป็นเรื่องที่จะให้โอกาสทุกฝ่ายเข้ามาร่วมพิจารณา ซึ่งอาจจะกระทำโดยมีการประชุมหรือจัดตั้งคณะกรรมการ เป็นต้น ผู้นำชนิดนี้จะพยายามส่งเสริมให้คนงานออกความคิดเห็นได้ และมีโอกาสร่วมตัดสินใจในปัญหาดัง ๆ ได้ด้วย

3. ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire or free-rein leadership) ผู้นำชนิดนี้จะแตกต่างจากผู้นำแบบประชาธิปไตยที่ว่า จะมีการปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอิสระเต็มที่ หรือปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอำนาจการกระทำใด ๆ ตามใจชอบได้ ปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นจะถูกมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจกันเองอย่างเต็มที่ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอาจจะได้รับสิทธิให้จัดทำเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรืออาจจะให้จัดทำแผนงานต่าง ๆ ได้ตามใจชอบ ในทางปฏิบัติย่อมเป็นไปได้ที่ผู้นำขององค์กรจะปฏิบัติตามลักษณะนี้ ทั้งนี้ เพราะการกระทำดังกล่าวย่อมจะเป็นการเปิดโอกาสไม่ให้ผู้บริหารมีสิทธิใช้อำนาจหน้าที่ควบคุมงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ได้

ความหมายคุณลักษณะของงาน

คุณลักษณะงานของ เฮ็คแมน และ โอลด์แฮม (Heckman and Oldham, 1979) วิธีการออกแบบงาน โดยเพิ่มคุณค่าของงานนี้จะพ่วงความสนใจไปที่การพยายามพิจารณาถึงแง่มุมต่าง ๆ ของงานที่จะสามารถทำให้ผู้ทำงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงานหนัก หรือพยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เขารู้สึกสุขกายสบายใจ และสนุกสนานกับงานที่ทำอยู่นั้นด้วย ในเรื่องนี้นักวิชาการทางพฤติกรรมศาสตร์ได้มีการศึกษาค้นคว้าอย่างมาก เพื่อที่จะหาทางพัฒนาวิธีการที่จะเข้าใจและมีช่องทางที่จะปรับปรุงส่วนประกอบของงานต่าง ๆ (Job Elements) ซึ่งจะช่วยให้กระตุ้นการจูงใจ และสร้างความพอใจให้กับผู้ครองตำแหน่งงานนั้น ๆ ด้วย

สำหรับการเพิ่มคุณค่างานนี้ผลที่ได้จะมีความแตกต่างกัน แต่ในหลักการแล้วทุกวิธีต่างก็พ่วงความสนใจไปที่ “ส่วนประกอบของงาน” ซึ่งจะเป็นส่วนที่สำคัญในการช่วยเสริมคุณค่าให้กับงานโดยตรง อันจะทำให้ผู้ทำงานเกิดความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เพื่อจะได้รับความพอใจในส่วนที่เกี่ยวกับความนึกคิดและจิตใจมากขึ้นด้วย

วิธีการเพิ่มคุณค่าของงาน ที่นิยมใช้กันวิธีหนึ่งที่มีชื่อเสียงมาก คือ “รูปแบบการจัดคุณลักษณะของงาน” (Job Characteristic Model) ซึ่งมีพื้นฐานของการพิจารณาที่เชื่อว่า “สภาวะทางจิตวิทยา” (Psychological States) 3 ประการที่สำคัญ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจ และความพอใจในการทำงานจะมีดังนี้ คือ

ก. ความหมาย ความสำคัญจากงานที่ได้ทำ (Meaningfulness) หรือก็คือขนาดของความสำคัญ ความมีคุณค่า และความคุ้มค่าที่จะได้จากการลงแรงทำงานดังกล่าวนั้นว่ามีมากหรือน้อย

ข. การได้รับผิดชอบในงานที่ได้ทำ (Responsibility) หรือก็คือขนาดของความรู้สึกของคนที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบ และเป็นเจ้าของเรื่องนั้น ที่ตัวเขาจะเป็นผู้ทำด้วยตนเอง จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จว่ามีมากหรือน้อยแค่ไหน หากเขารับผิดชอบในผลสำเร็จด้วยตัวเขาเองคนเดียวได้มากแล้ว ความพอใจก็จะมีมาก

ค. การมีโอกาสรู้ถึงผลของงานที่ตนได้ทำไป (Knowledge of Results) หรือก็คือขนาดความมากน้อยของโอกาสที่บุคคลนั้น ๆ จะสามารถเข้าใจหรือรู้ได้ตามกระบวนการที่มีอยู่ตามปกติว่า งานที่ทำไปแต่ละครั้งนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด หรือได้ผลเป็นที่น่าพอใจแค่ไหน

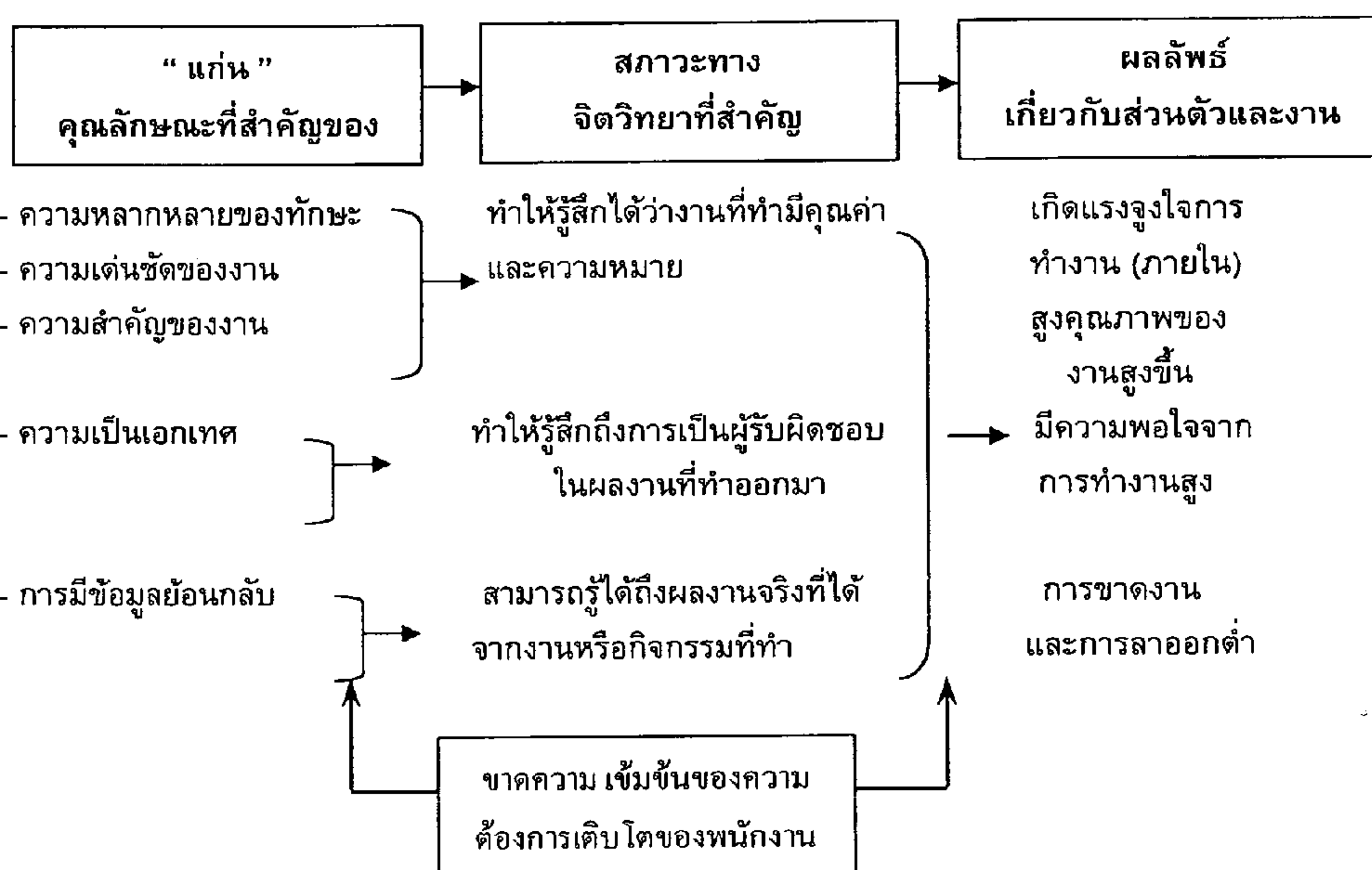
หากผู้ทำงานมีโอกาสได้รู้ได้สัมผัสกับทั้ง 3 สิ่งข้างต้นจากการทำงานแล้วพนักงานผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกตื่นตัว และมีแรงจูงใจอยากจะทำงานมากขึ้น ซึ่งจะเห็นว่าแรงจูงใจนี้จะมีพื้นฐานมาจากตัวงานมากกว่าการมารจากรางวัลผลตอบแทนภายนอกที่คนอื่นจัดไว้ให้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือหากผลของงานที่ทำไปปรากฏผลออกมาดีคนผู้ทำงานก็จะภูมิใจ สบายใจ แต่ในทางกลับกันจะรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจ ถ้างานที่ทำปรากฏผลออกมาไม่ดี ดังนั้นคนทุกคนจึงต่างจะมุ่งทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเสมอ หากเขาได้มีโอกาสสัมผัสกับงานที่ทำแล้วมีความหมาย ความสำคัญเขาจะเป็นผู้รับผิดชอบทำงานนั้นเองได้ รวมทั้งมีทางที่จะรู้ถึงผลสำเร็จของงานที่ทำด้วย

จากความจริงข้อนี้จึงชี้ให้เห็นว่า หากได้มีการจัดให้ผู้คนทำงานได้มีโอกาสได้รับในสิ่งที่ต้องการทั้ง 3 อย่างมากขึ้นแล้ว แรงจูงใจการทำงานดียิ่งขึ้นก็จะมีมากขึ้นด้วย และได้ชี้ให้เห็นถึงลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับกับงานแต่ละอย่างเอาไว้ ซึ่งใน 3 อย่างแรกของลักษณะของงาน คือความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) ความเด่นชัดของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significance) ทั้ง 3 อย่างล้วนแต่สามารถใช้เพิ่มความรู้สึกที่เกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญของงานได้มาก นั่นคือหากเมื่อใดก็ตามที่ผู้ทำงานได้มีโอกาสทำสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลทำให้งานทั้งชิ้นนั้นสำเร็จลงได้โดยสามารถเห็นผลสำเร็จออกมาชัดเจน และกรณีซึ่งงานที่ทำได้นั้นมีความสำคัญที่จะก่อผลถึงคนอื่น ๆ ด้วยแล้ว งานนั้น ๆ ก็จะสามารถให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้ทำได้

ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับงานประการที่ 4 คือ ความเป็นเอกเทศ (Autonomy) จะเป็นเรื่องที่ยัง โดยตรงกับความต้องการที่มีต่องาน ถ้าหากคนผู้ทำงานสามารถมีโอกาสควบคุมการทำงานของตนได้ด้วยตนเอง มากขึ้นเท่าใด เขาผู้นั้นก็จะยิ่งรู้สึกมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำมากยิ่งขึ้น

ลักษณะประการสุดท้าย คือ ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) นั่นคือ ถ้าหากสามารถทำให้ผู้ทำงานได้รู้ถึง ผลงานต่าง ๆ ที่ได้ทำไปแล้วอย่างชัดเจน และโดยตรงถึงตัวผู้ทำงานแล้ว คุณค่างานนั้นก็จะสูงในสายตา และ ความรู้สึกของเขา

ในการใช้รูปแบบคุณลักษณะของงานนั้น ความสำคัญจะอยู่ที่การประยุกต์ใช้งานจริงกับคนต่าง ๆ กัน ว่า คนที่เข้ามาทำงานในองค์การนั้นต่างก็มีพื้นฐานด้านความสามารถ และความต้องการที่แตกต่างกันออกไปเสมอ ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้การออกแบบงานที่เคยคิดว่าดีเหมาะสมสำหรับคนหนึ่ง อาจกลายเป็นงานที่ไม่ดีหรือไม่ เหมาะสมสำหรับอีกคนหนึ่งก็ได้ ดังนั้นรูปแบบการจัดคุณลักษณะปัจจัยของงานที่ถูกต้องสมบูรณ์กว่าที่จะนำมาใช้งาน ได้ จึงต้องมีการนำเอามาเชื่อมโยงวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างลักษณะของงาน และการปฏิบัติตอบของแต่ละบุคคลที่มี ต่องานต่าง ๆ ที่จะถูกกำกับโดยขนาดความเข้มข้น (Strengths) ของความต้องการเติบโตบุคคลนั้น กล่าวอีกนัย หนึ่งก็คือโดยที่ผู้ทำงานทุกคนต่างมีความต้องการเติบโต ต้องการแสดงความคิดริเริ่ม ต้องการทำงานที่ท้าทาย ความสามารถอยู่ในตัวนั้น ถ้าหากงานที่เสนอให้ทำสามารถก่อผลให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกในความสำเร็จ แสดงถึงความ รับผิดชอบและชี้ให้เห็นถึงความรู้ที่มีจริงแล้ว ผู้ทำงานก็จะตอบสนองเข้าทำงานนั้นด้วยความเต็มอกเต็มใจ แต่ ในทางตรงกันข้ามสำหรับในกลุ่มที่ความต้องการเติบโต ความคิดริเริ่ม และท้าทายความสามารถมีน้อยแล้ว ความ กระตือรือร้นอยากทำงานนั้นก็จะไม่ปรากฏให้เห็น



ภาพประกอบ 1 แสดงรูปแบบลักษณะปัจจัยของงานเพื่อการจูงใจในการทำงาน

ที่มา : Heckman and Oldham. (1980). *Work Redesign*. : 90

ลักษณะงานเกิดคุณค่า

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 129 - 130) ถ้าหากปัจจัยคุณลักษณะงานที่สำคัญมีมากในงานระดับต่าง ๆ แล้ว โอกาสที่แรงจูงใจและความพึงพอใจจะสูงขึ้นมากด้วย ดังนี้ คำถามหลักที่สำคัญจึงอยู่ที่ว่า เราจะมีวิธีการออกแบบงานอย่างไร จึงสามารถทำให้คุณลักษณะที่สำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีอยู่ในงานได้ โดยการพิจารณาจากภาพพอจะ สามารถวางหลัก (Principles) ที่เกี่ยวกับการออกแบบงานได้ หลักต่าง ๆ เหล่านี้จะสามารถใช้ทำการออกแบบงานใหม่ และการปรับปรุงออกแบบงานเก่าให้ดีขึ้นด้วย

หลักที่เกี่ยวกับการออกแบบงานให้เกิดคุณค่านั้น สามารถแยกเป็นหลักต่าง ๆ ดังนี้

1. หลักการจัดรูปแบบหน่วยงานธรรมชาติ จะประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือการพิจารณาดูงานที่มีความแตกต่างที่จะต้องทำให้เสร็จ จากนั้นให้จัดรวมงานเป็นกลุ่มในลักษณะที่เป็นการจัดแบ่งอย่างง่าย ๆ ตามธรรมชาติและมีความหมายในตัวผู้ทำ แล้วจากนั้นก็มอบหมายกลุ่มงานต่าง ๆ เหล่านั้นให้กับบุคคลต่าง ๆ รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ในการกำหนดงานให้กับผู้ช่วยวิจัยนั้นวิธีการอาจทำได้หลายวิธี เช่น การให้ผู้ช่วยวิจัยช่วยได้ ในการจัดหน่วยงานให้เป็นไปตามธรรมชาตินี้จะช่วยสร้างสรรค์ให้คนผู้ทำงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานนั้น ๆ ซึ่งจะส่งผลทำให้งานมีความเด่นชัด และมีความสำคัญในสายตาของผู้ทำ

2. การควบหรือรวมงาน (Combining Tasks) วิธีการที่คล้ายกันตามวิธีนี้ คือการมุ่งรวมเอางานต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันรวมเข้าไว้ด้วยกันเป็นงานใหญ่งานเดียว เช่น กลุ่มนักวิเคราะห์วิจัยของกิจการขนาดใหญ่ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิต หรือบริการธนาคาร ต่างก็หันกลับมาเปลี่ยนวิธีการออกแบบนักวิเคราะห์วิจัยของตนให้ทำงานหลาย ๆ อย่างรวมกัน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวเลข การจัดเตรียมต้นเรื่องต่าง ๆ การวิเคราะห์ และอื่น ๆ จนครบกระบวนการ จนไปถึงการนำเสนอรายงานซึ่งเท่ากับเป็นการทำงานวิเคราะห์ครบวงจรตลอดเรื่อง วิธีการเช่นนี้มีผลทำให้งานที่ทำมีความหลากหลาย โดยในเวลาเดียวกันความเด่นชัดของงานก็จะปรากฏขึ้นด้วย

3. การให้มีความสัมพันธ์กับลูกค้า วิธีนี้คือการพยายามเปิดช่องให้คนที่ทำงานมีโอกาสติดต่อดirect โดยตรงกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งพนักงานผู้นั้นกำลังรับผิดชอบทำอยู่ เช่น การให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของธนาคารได้มีโอกาสพูดจาโดยตรงกับลูกค้าสินเชื่อโดยไม่จำเป็นต้องผ่านผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อของธนาคารทุกครั้ง ซึ่งการมีความสัมพันธ์ตรงนี้จะช่วยให้การทำงานดีขึ้น เพราะสามารถได้ข้อมูลย้อนกลับ อันทำให้คุณภาพงานดีขึ้น การมีโอกาสติดต่อกับลูกค้าเท่ากับเป็นการเปิดทางให้พนักงานได้สัมผัสกับงานใหม่ที่ต่างไปจากงานที่เคยทำ ซึ่งทำให้เกิดความหลากหลาย ได้เห็นได้ทราบอะไรหลาย ๆ อย่าง และถ้าหากมีการขยายขอบเขตให้คนผู้ทำงานรับผิดชอบโดยตรงกับลูกค้า และมีอำนาจสั่งการสนองตอบลูกค้าได้เองแล้ว ความเป็นเอกเทศหรือทำงานได้โดยอิสระก็จะเพิ่มสูงขึ้นได้

4. การเพิ่มภาระงานตามแนวตั้ง (Vertical Loading) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงงานโดยให้มีการรวมการวางแผน การวินิจฉัยงานและการควบคุมงานควบคู่พร้อมกันไปกับการทำงานนั้น วิธีการเพิ่มภาระงานตามแนวตั้งนี้อาจจะกระทำโดยวิธีให้พนักงานเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของผลงานที่จะทำด้วยตนเอง หรือโดยการให้พนักงานหาวิธีการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง หรือการให้ตัดสินใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงาน โดยให้อิสระที่เขาจะจัดลำดับการทำงานของตนใหม่ได้ ดังเช่น เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารต่างประเทศแห่งหนึ่ง สำนักงานใหญ่ได้ใช้วิธีกำหนดเป้าหมายการปล่อยสินเชื่อเพียงอย่างเดียว จากนั้นก็ให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อผู้นั้นไปวางแผนหาวิธีการหาลูกค้าด้วยตนเอง โดยที่สำนักงานใหญ่จะไม่เกี่ยวว่าจะใช้วิธีการส่งเสริมแผนการขายอย่างไรทั้งสิ้น แต่จะให้โทรศัพท์มือถือไว้ติดต่อกับงานสนาม และเฉพาะวันสุดท้ายของการทำงานในแต่ละสัปดาห์จึงเข้าสำนักงานใหญ่ทำด้านพิธีการให้กับลูกค้า และสรุปให้ทราบผลการการทำงานที่ได้ทำไปในระหว่างสัปดาห์ วิธีนี้มี

การเพิ่มภาระงานบริหาร หรือควบคุมตนเอง จะส่งผลทำให้ผู้ทำงานรู้สึกมีอิสระ สามารถทำงานเป็นเอกเทศโดยลำพังตนเองได้

5. การเปิดช่องทางให้ข้อมูลไหลกลับ คือ การออกแบบที่เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานสามารถได้รับทราบข้อมูลความเป็นไปของงานที่ได้ทำไปของตนด้วยตนเอง ซึ่งจะตรงข้ามกับการให้ฝ่ายบริหารตรวจสอบหรือการได้รับทราบจากลูกค้ายกมา วิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานสามารถควบคุมคุณภาพงานด้วยตัวของตัวเองเช่นนี้ จะช่วยให้เขาได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ตนได้ทำไปมากขึ้นกว่าเดิม ดังเช่น กรณีของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคาร ที่ให้เขามีอำนาจตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์สินเชื่อไปจนถึงอนุมัติสินเชื่อ นั้น สภาพเช่นนี้ในทุกขั้นตอนการทำงานเขา ย่อมต้องรับผิดชอบในผลการทำงานที่ผ่านมาทุกชั้น นับแต่เริ่มชั้นแรก ดังนั้น หากการหาข้อมูลไม่ดีซึ่งทำให้การวิเคราะห์ได้ยากลำบากก็ย่อมเป็นความรับผิดชอบของเขาเองที่จะต้องไปปรับปรุงแก้ไขเสมอ ดังนั้นในการทำงานทุกขั้นตอนที่คืบหน้าต่อไปนั้น ตลอดเวลาที่ผู้ทำงานได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงานที่ได้ทำไปแล้ว ก็จะช่วยเสริมให้การทำงานขั้นตอนต่อไปได้รับข้อมูลย้อนกลับเพิ่มมากขึ้นไปอีก ซึ่งผลที่ได้รับในอีกทางหนึ่งก็คือ จะช่วยให้ผู้ทำงานได้มีความรู้เกี่ยวกับผลงานที่ได้ทำไปเพิ่มมากขึ้น

แนวความคิดของสภาพการจ้างงาน

พ็อทเตอร์ และ ลอเลอร์ (สมชาย หิรัญภิตติ. 2542:245 อ้างอิงจาก Porter and Lawler.) กล่าวว่า ผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นนายจ้างจำเป็นต้องกำหนดแผนการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมให้กับพนักงานของตน ในบทนี้จะกล่าวถึงหัวข้อสำคัญดังนี้ (1) ลักษณะพื้นฐานของการจ่ายค่าตอบแทน (Basic aspects of compensation) (2) ปัจจัยพื้นฐานในการกำหนดอัตราการจ่าย (Basic factors in determining pay rates) (3) การกำหนดอัตราการจ่าย (Establishing pay rates) (4) แนวโน้มปัจจุบันในการจ่ายค่าตอบแทน (Current trends in compensation) (5) การจัดการด้านการกำหนดราคาและงานวิชาชีพ (Pricing managerial and professional jobs) (6) ประเด็นปัญหาในการบริหารค่าตอบแทน (Current issues in compensation management) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะพื้นฐานของการจ่ายค่าตอบแทน

Mondy, Noe and Premeaux (1999:GL-2) กล่าวว่า การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่น

Ivancevich (1998:713) กล่าวว่า ค่าจ้าง (Wage) เป็นค่าตอบแทนซึ่งคำนวณจากอัตรารายชั่วโมง

Ivancevich (1998:711) กล่าวว่า เงินเดือน (Salary) เป็นค่าตอบแทนซึ่งจ่ายเป็นรายเดือนหรือรายปี

Byars and Rue (1997:320) กล่าวว่า โบนัส (Bonus หรือ lump-sum payment) เป็นรางวัลซึ่งถือเกณฑ์การจ่ายเพียงครั้งเดียวสำหรับผลการปฏิบัติงานระดับสูง ผลประโยชน์ (Benefit) เป็นรางวัลที่ให้แก่พนักงานซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์การ

ลักษณะพื้นฐานของการจ่ายค่าตอบแทน (Basic aspects of compensation) การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน (Employee compensation) มี 2 แบบ คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปเงินสดโดยตรง (Direct financial payments) (2) การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect payments) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรูปเงินสดโดยตรง (Direct financial payments) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้าง (Wage) เงินเดือน (Salary) ค่านายหน้า (Commissions) และโบนัส (Bonuses) ให้แก่พนักงาน ซึ่ง

สามารถพิจารณาได้ 2 วิธี คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (On increments of time) (2) การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามผลการปฏิบัติงาน (On performance)

1.1 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามระยะเวลาการทำงานที่เพิ่มขึ้น (On increment of time) พนักงานมักได้รับการจ่ายค่าตอบแทนโดยใช้พื้นฐานด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน เช่น คนงานที่ใช้แรงงาน (Blue collar workers) มักได้รับการจ่ายค่าจ้าง (Wages) เป็นรายชั่วโมง (Hourly) หรือรายวัน (Daily) ซึ่งมักเรียกว่าการทำงานเป็นรายวัน (Day work) ส่วนพนักงาน เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ เลขานุการ และเสมียน มักได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน (salary) พวกเขาจะได้รับค่าตอบแทนจากช่วงระยะเวลาการทำงาน เช่น ต่อสัปดาห์ ต่อเดือน หรือต่อปี ซึ่งมากกว่าการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง หรือรายวัน

1.2 การจ่ายค่าตอบแทนโดยดูตามผลการปฏิบัติงาน (On performance) เป็นค่าตอบแทนโดยดูตามชิ้นงาน (Piecework) ซึ่งจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับจำนวนของผลิตภัณฑ์ (จำนวนชิ้น) ที่พนักงานผลิตได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายสำหรับแผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ (incentive pay plan) พนักงานแต่ละคนจะได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมงแตกต่างกันตามมาตรฐานของจำนวนหน่วยการผลิต โดยพนักงานแต่ละคนจะได้รับการคาดหวังว่าจะผลิตชิ้นงานได้จำนวนเท่าไรใน 1 ชั่วโมง หากแต่ละหน่วยที่พนักงานผลิตชิ้นงานได้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ก็จะได้รับการจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน คำนายหน้าสำหรับพนักงานขายเป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของการจ่ายค่าตอบแทนที่ผูกติดกับยอดขาย

2. การจ่ายค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect payment) เป็นการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของผลประโยชน์ เช่น การจ่ายในรูปของการประกัน (Employer-paid insurance) และวันหยุดพักผ่อน (Vacation) นักจิตวิทยารู้ดีว่าคนมีความต้องการหลายลักษณะ มีเพียงบางคนเท่านั้นที่พอใจกับการได้รับค่าตอบแทนในรูปของเงิน แต่ก็มีคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จ ความรัก อำนาจ และการพัฒนาศักยภาพ ดังนั้นการกระตุ้นพฤติกรรมจึงไม่สามารถทำให้พนักงานพอใจได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

ความหมายของบรรยากาศขององค์กร

มีผู้ให้ความหมายของบรรยากาศขององค์กรไว้แตกต่างกัน ดังนี้

เคิร์ท เลวิน (Kurt Lewin, 1951) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของคนนั้นจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและบุคลิกลักษณะของพวกเขา

ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1963) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างลักษณะต่าง ๆ ขององค์กรที่มองเห็นได้ (เช่น วิทยาการ ความเป็นผู้นำ และ กฎ) แรงจูงใจ และ พฤติกรรมของพนักงานเข้าด้วยกัน

ฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ (Forehand and Gilmer, 1964: 361-382) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดย (1) ทำให้เกิดความแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ และ (2) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์กร

ดูบริน (Dubrin, 1974: 331-361) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง องค์กรทุกองค์กรจะต้องมีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่องค์กรอื่น ๆ เป็นจำนวนมากมีอยู่แต่อย่างไรก็ตามแต่ละองค์กรจะมีคุณลักษณะพิเศษขององค์กรเอง บรรยากาศขององค์กรเป็นคำที่ถูกใช้พรรณนาถึงโครงสร้างขององค์กรทางด้านจิตวิทยา ดังนั้นบรรยากาศ คือ “ความรู้สึก” หรือ “คุณลักษณะ” ของสภาพแวดล้อมขององค์กร

เฮลเรเกล และ จอนห์ดับเบิลยู (Hallriegel and John W, 1974 : 255-280) บรรยากาศขององค์กร หมายถึง บรรยากาศขององค์กรโดยตัวของมันเองแล้วเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนอย่างหนึ่ง

แนวความคิดของบรรยากาศในองค์การ

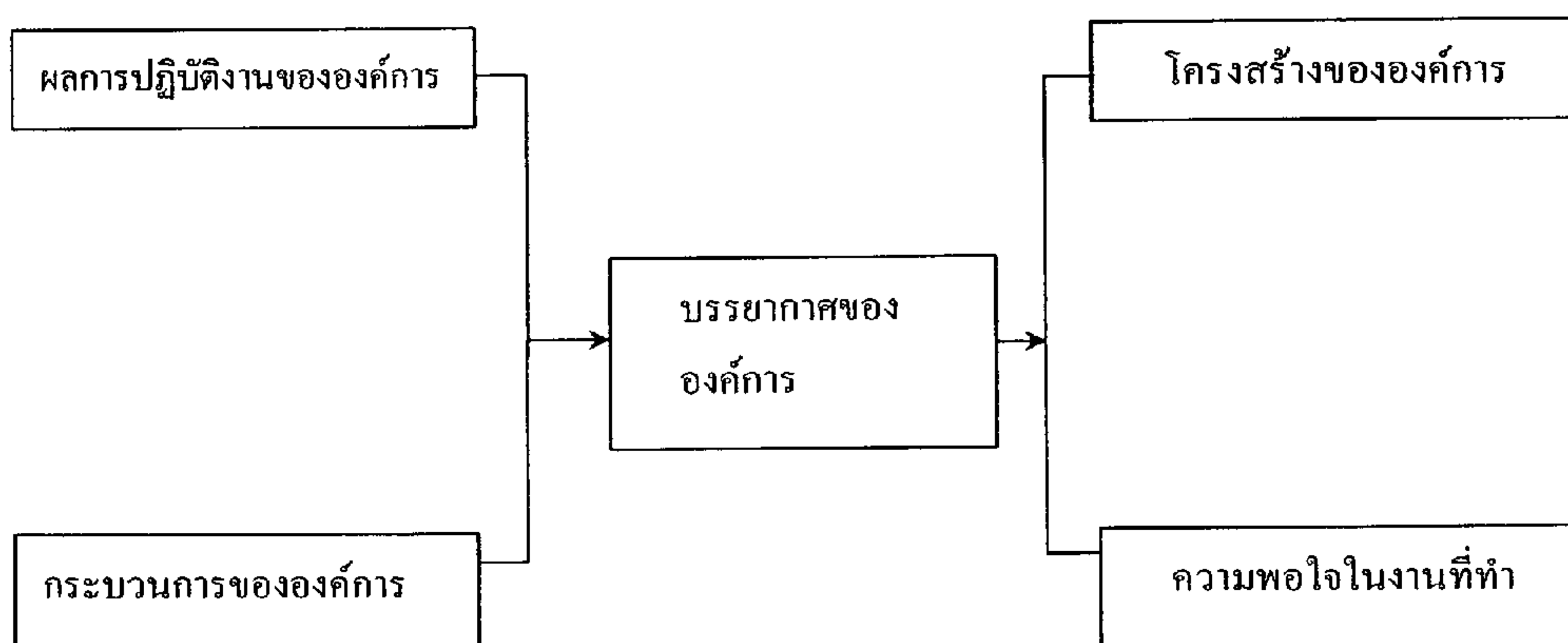
เดานีย์ เฮลริเกิล และ สโลคัม (Downey Hellriegel and Slocum , 1975:149-155) แนวความคิดของบรรยากาศขององค์การจะมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่นด้วยเหตุผล 3 อย่าง คือ

1. บรรยากาศบางอย่างจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ
2. ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานของพวกเขาเองภายในองค์การ

3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคล และองค์การปรากฏว่ามีบทบาทสำคัญมากต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในองค์การ

ตัวกำหนดบรรยากาศขององค์การ

ดูบริน (DuBrin.1974:334-340) เมื่อลักษณะบางอย่างขององค์การถูกเปลี่ยนแปลง จะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ เช่น ประธานคนใหม่ขององค์การอาจจะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์การ และในที่สุดจะมีอิทธิพลต่อปัจจัย เช่น ความพยายามของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน หรือความพอใจ ดังนั้นเพื่อการบริหารงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพผู้บริหารจะต้องรู้ว่าพวกเขามีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การอย่างไร



ภาพประกอบ 2 ตัวกำหนดและอิทธิพลของบรรยากาศขององค์การ

ที่มา : DuBrin. (1974). *Fundamentals of Organizational Behavior*. : 336

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีอยู่เป็นจำนวนมาก เราจะพิจารณาถึงปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อภาวะเศรษฐกิจดีโครงการที่มีความเสี่ยงภัยมากขึ้นอาจจะยอมรับได้ และความรู้สึกทางด้านมั่นคงโดยทั่ว ๆ ไปแล้วจะเกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์การ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเลวลงงบประมาณจะถูกประหยัด และความระมัดระวังจะเข้ามาแทนที่ความเชื่อมั่นดังกล่าวนี้

2. แบบของความเป็นผู้นำ ทศนคติและวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การจะมีความสำคัญมาก เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมาที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องสำหรับการปฏิบัติ

3. นโยบาย นโยบายขององค์การไม่ว่าจะเป็นสายลักษณะอักษรหรือเป็นนัยก็ตามจะสร้างความรู้สึกประทับใจ และการรับรู้เกี่ยวกับองค์การ เช่น องค์การที่มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลภายใน จะมีบรรยากาศของการแข่งมากกว่าองค์การที่มักจะใช้บุคคลภายนอกสำหรับตำแหน่งระดับสูง

4. ค่านิยม ค่านิยมของผู้บริหารขององค์การจะมีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์การเป็นอย่างมาก บริษัทที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานของบริษัทมักจะให้บำนาญ การรักษาพยาบาล และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ สูงกว่าโดยเฉลี่ย บริษัทดังกล่าวนี้จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่มีความอบอุ่น ความเป็นอัตรา มากกว่าองค์การที่มีค่านิยมสูงเกี่ยวกับกำไรแทนที่จะเป็นความพอใจของพนักงาน

5. โครงสร้างขององค์การ องค์การที่มีการจัดแผนงานตามหน้าที่พร้อมกับลำดับของผู้บริหารโดยใช้ชื่อตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจนนั้นอาจจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ค่อนข้างจะไม่คล่องตัว และให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ ในทางตรงกันข้ามองค์การที่ยึดถือโครงสร้างน้อยลงจะมีบรรยากาศของความคล่องตัว การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และความไม่เป็นทางการมากกว่า

6. คุณลักษณะของสมาชิก บรรยากาศขององค์การจะได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของคนภายในองค์การ คุณลักษณะ เช่น อายุโดยเฉลี่ย การแต่งกาย จำนวนของผู้บริหารผู้หญิง และแม้กระทั่งการไว้ผมยาว หรือผมสั้นของผู้จัดการผู้ชาย จะมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพขององค์การโดยส่วนรวม และมีผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของสมาชิก

ความหมายการมีส่วนร่วม

สำนักงานแรงงานระหว่างชาติ (ปรัชญา เวสารัชช์. 2528 : 31 อ้างอิงจาก International Labour Office) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง ความร่วมมือ(Cooperation) การมีส่วนร่วมในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งรวมถึงความรับผิดชอบ

วิลเลียม เออร์วิน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 113-114 อ้างอิงจาก William Erwin ,1976) ศึกษาเรื่อง Group Decision Social Chang) พบว่าการมีส่วนร่วมในการแก้ไขบางอย่างทำให้บุคคลที่มีส่วนร่วมนั้นเกิดความรู้สึกว่าตัวเองมีการลงทุนในการให้ความคิดเห็น การให้การตัดสินใจได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความคิดความรู้เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ลงรอยกับการตัดสินใจ และอุทิศพลังงานทุกอย่างเพื่อได้มาซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหา

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527: 6-7) ได้ให้ความหมายหลักการสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาว่า กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำและสร้างโอกาสกับประชาชนในชุมชนทั้งส่วนบุคคล กลุ่มชน ชุมชน สมาคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2525:8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆ ของกิจกรรมของส่วนร่วม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนา โดยการเข้าเกี่ยวข้องนี้ผู้เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามและเสียสละทรัพยากรบางอย่าง เช่น ความคิด วัตถุ แรงกาย และเวลา

กรรณิกา ชมดี (2524:13) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 รูปแบบคือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม (Attendance at Meeting)
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน (Financial Contribution)
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ(Membership on Committees)
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ (Position of Leadership)
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ (Interviewer)
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน (Solicitor)

7. การมีส่วนร่วมในการบริโภค (Customers)
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม (Entrepreneur)
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้าง (Employee)
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์ (Material Contribution)

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527:189) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงการเป็นผู้นำ ดังนี้

1. เป็นสมาชิก
2. เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม
3. เป็นสมาชิกบริจาคเงินช่วยเหลือ
4. เป็นกรรมการ
5. เป็นประธานกรรมการ
6. สมาชิกผู้นั้นเสนอข้อใดระหว่างที่ประชุม
7. สมาชิกผู้นั้นเสนอข้อใดในที่ประชุม

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization อ้างใน นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ 2527 : 52) ได้เสนอว่า รูปแบบของการมีส่วนร่วมถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงนั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามประเมินผล และประการสำคัญคือการตัดสินใจด้วย
2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและการบริหาร การใช้ทรัพยากรมีความรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมการเงินและการบริการ
3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) ประชาชนต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุมทางสังคม
4. การได้รับผลประโยชน์ (Obtaining Benefits) ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือวัตถุก็ได้

โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff , 1978 อ้างใน ประสพสุข ตีอิษฐ์ 2531, 21) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

เจมส์ คีตส์ ปิ่นทอง (2527: 272 - 273) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติการ
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527:6-7) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายการพัฒนา คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าถึงปัญหาและสาเหตุของปัญหา ที่เกิดขึ้นในชุมชนตลอดถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงานเพื่อจัดและแก้ไข
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ทำไว้ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

ความเป็นมาบริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด

บริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด เดิมชื่อบริษัท ไทย เหลียงกี อุตสาหกรรม จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนไต้หวัน ได้แก่ KK Converter Co.,Ltd. และ Chaina Trust Co., Ltd. ดำเนินการก่อตั้งเมื่อปี 2524 แรกเริ่มใช้ทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท และเพิ่มเป็น 100 ล้านบาท มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่สาทร และโรงงานผลิตปัจจุบันอยู่ที่บางบ่อ ถนนบางนาตราด กม.25.5 จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งในระยะแรกมีพื้นที่โดยรวม 17 ไร่ ต่อมาในปี 2537 ขยายเป็น 46 ไร่ และเพิ่มพนักงานจากเดิม 90 คน เป็น 500 คน บริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด เริ่มต้นด้วยการผลิตสติ๊กเกอร์ เทปกาว เพื่อใช้ในอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ โดยใช้เทคโนโลยีร่วมกับ บริษัท KK Converter ประเทศไต้หวัน ต่อมาในปี 2529 ได้ขยายธุรกิจเข้าสู่อุตสาหกรรมเคมี เพิ่มการผลิตเมลามีน โมลด์คอปาวด์ และยูเรีย โมลด์คอปาวด์ (Melamine Molding Compound & Urea Molding Compound) ขึ้นเป็นอันดับแรกในประเทศไทย โดยใช้เทคโนโลยีของบริษัท DAIWA ประเทศญี่ปุ่นในการผลิตสินค้าสำเร็จรูปทั้ง 2 ชนิด สถานที่ตั้ง

สำนักงานใหญ่	เลขที่ 179/93-95 อาคารบางกอกซิติ์ทาวเวอร์ ชั้น 20 ถ.สาทรใต้	แขวงทุ่ง
	มหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120	
โรงงาน	เลขที่ 29/1 หมู่ 5 ถนนบางนา – ตราด ตำบลบางเสาธง	กิ่งอำเภอบางเสาธง จังหวัด
	สมุทรปราการ 10540	

ผลิตภัณฑ์บริษัท

- สติ๊กเกอร์ต่าง ๆ (Label) เช่น แบบม้วน แบบแผ่น
- เทปกาวอุตสาหกรรม (Tape) เช่น เทปกาวม้วน กระดาษกาว เทปกาวสองหน้า เทปพันสายไฟ เทปกาวย่น อลูมิเนียมฟอยด์เทป
- ผงเมลามีน (Melamine Molding Compound) ใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตถ้วยชาม ภาชนะใส่อาหาร เช่น ผลิตภัณฑ์ของซูเปอร์แวร์ ฯลฯ
- ผงยูเรีย (Urea Molding Compound) ใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับผลิตเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น สวิตช์ไฟ ปลั๊กไฟ ฯลฯ

โครงสร้างของบริษัท

บริษัท ไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด แบ่งโครงสร้างขององค์กรออกเป็น 2 หน่วยงานใหญ่ ๆ ด้วยกัน 2 หน่วยงาน คือ

1. หน่วยงานธุรกิจ (Strategic Business Unit หรือ SBU) ซึ่งหน่วยงานธุรกิจ หรือ SBU ของบริษัท จะแบ่งเป็น 2 ส่วน

1.1 การจัดการธุรกิจ (Business) ซึ่งจะรับผิดชอบทั้งฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

1.2 การจัดการผลิต (Operation) ซึ่งจะรับผิดชอบในการจัดการการผลิตทั้งหมดตั้งแต่ รับใบสั่งซื้อจากฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด เข้าสู่การวางแผนการผลิต การผลิต การตรวจสอบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพ การบริหารคลังสินค้าและการจัดส่งสินค้าซึ่งหน่วยงานธุรกิจ (Strategic Business Unit หรือ SBU) ของบริษัทแบ่งเป็น 3 ธุรกิจ ตามผลิตภัณฑ์ของบริษัทดังนี้

Strategic Business Unit – Label หรือ SBU Label – ผลิตภัณฑ์ Label

Strategic Business Unit – Tape หรือ SBU Tape – ผลิตภัณฑ์ Tape

Strategic Business Unit – MM หรือ SBU MM – ผลิตภัณฑ์เมลามีน โมลด์คอปเปอร์และยูเรียโมลด์คอปเปอร์

2. หน่วยงานสนับสนุน (Support Unit) ประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ การเงิน บัญชี จัดซื้อ คอมพิวเตอร์ ทรัพยากรบุคคล พัสดุทั่วไป ธุรการ วิศวกรรม Utility และหน่วยงานวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ” วัดอุปสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน

(สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ และ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้

น้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีรายได้/เดือน 20,001-30,000 บาทขึ้นไป มีเท่กันคิดเป็นร้อยละ 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 นโยบาย และการบริหารงาน

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานให้กับบริษัทฯ เป็นเวลา 6-10 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท หน่วยงานที่พนักงานสังกัดทั้งสิ้นจำนวน 6 หน่วยงาน คือ กองสำรองที่นั่ง กองบัตรโดยสาร กองบัตรโดยสารท่าอากาศยาน กองขายด้านผู้โดยสารกรุงเทพฯ และปริมณฑล กองขายต่างจังหวัด และกองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.7 เท่ากันทั้งหมด

2. ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ในภาพรวมพบว่าบทบาทความรับผิดชอบของพนักงานฯ อยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานฯ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในภาพรวมพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

✓ วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ” ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงาน ในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า

- ระดับความสำคัญของปัจจัยจุดใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อ

เพื่อนร่วมงาน

- ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน

- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม

อทิศา ไข่มุกพิริตน์. (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).” ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานในกลุ่มบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจมากในด้านสภาพแวดล้อมของงาน ของพนักงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบบงการ พฤติกรรมผู้นำที่ให้การสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความหลากหลายในทักษะ ความเด่นชัดของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นเอกเทศ และผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรและกระบวนการขององค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

✓ ญัฐ มงคลศรี (2540,(2)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ คือ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ขณะที่ปัจจัยทางด้านอายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานมีอายุน้อย และอายุงานต่ำ

ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541, (1)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่ จำนวนบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโรเนียว เครื่องปรับอากาศและงบประมาณ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุเฉลี่ยและอายุราชการเฉลี่ยของบุคลากร ระดับการศึกษา เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร ตู้เย็น พัดลม รถจักรยานยนต์และรถยนต์

ทวีป กรวยทอง (2541,(4)-(5)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตำรวจวิทยาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองวิทยาการ ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการ ยกเว้นงานอำนวยการ ซึ่งข้าราชการตำรวจยังไม่แน่ใจ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการก็ไม่แน่ใจเช่นกัน โดยควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง และยังพบว่าคุณลักษณะที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจในเรื่องเพศ ตำแหน่ง สถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ จะมีความแตกต่างกันในความเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการด้านผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการในบางปัจจัย นอกจากนี้ยังพบว่า ความคิดเห็นด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการและด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความเห็นด้านผลการปฏิบัติงานในทุก ๆ ปัจจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานและขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติงานจนถึงระดับหัวหน้าแผนกบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ซึ่งรวมทั้งสำนักงานใหญ่และโรงงาน จำนวนทั้งหมด 490 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ณ 1 สิงหาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติงานจนถึงระดับหัวหน้าแผนก บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 220 คน ซึ่งมีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างพนักงานปฏิบัติงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamanae,1970)

ใช้สูตร

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

n = ขนาดของตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 E = ระดับความคลาดเคลื่อน

โดยระดับความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่เกิดขึ้นได้ 0.05
ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{490}{1+490(0.05)^2} \\ &= \frac{490}{2.22} \\ &= 220 \end{aligned}$$

2. ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังตารางที่ 1 ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
แผนกผลิตสติ๊กเกอร์	126	55
แผนกผลิตเทป	103	55
แผนกผลิตสารอัด แบบเมลามีนและยูเรีย	141	55
แผนกสนับสนุน	120	55
ทั้งหมด	490	220

ที่มา : ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ปี 2546 (ข้อมูล ณ 1 สิงหาคม 2546)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการวิจัย โดยในแบบสอบถามจะมีคำชี้แจงข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในการตอบ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์และตรงกับข้อเท็จจริงให้มากที่สุด โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ไว้สำหรับให้พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้าแผนกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบ ซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถามมีดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยต่างๆดังนี้ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา คุณลักษณะงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร การมีส่วนร่วม เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 30 ข้อ ซึ่งคำถามผู้วิจัยใช้สเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดความคิดเห็นที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนถึงความหนักแน่นของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้างสเกลหลายแบบมีค่าแตกต่างจากบวกถึงลบ โดยแปลงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กรณีคำถามที่เป็นเชิงบวก กำหนดให้ค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	4	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นใจ	หมายถึง	3	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1	คะแนน

กรณีคำถามที่เป็นเชิงลบ กำหนดให้ค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	3	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	4	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงาน รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม งานสำเร็จทันเวลาผลงานได้มาตรฐาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงาน ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน ค่าปริกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 12 ข้อ ซึ่งคำถามผู้วิจัยใช้สเกลของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแปลงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

กรณีคำถามที่เป็นเชิงบวก กำหนดให้ค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	4	คะแนน
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	3	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1	คะแนน

กรณีคำถามที่เป็นเชิงลบ กำหนดให้ค่าระดับคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ ดังนี้

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	1	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	2	คะแนน
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	3	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	4	คะแนน
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 เป็นระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ความคิดเห็นดีมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 เป็นระดับเห็นด้วย	หมายถึง	ความคิดเห็นดี
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 เป็นระดับไม่แน่ใจ	หมายถึง	ความคิดเห็นปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 เป็นระดับไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ความคิดเห็นไม่ค่อยดี
ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 เป็นระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ความคิดเห็นไม่ดี

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ เพื่อจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยมากขึ้น
3. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งทั้งหมดออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ได้ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านในเรื่องความเที่ยงตรงของเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ กับพนักงานในองค์การจำนวน 50 คนแล้วนำผลที่ได้ไปปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐานแล้วทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficients) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.786
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับทางผู้จัดการแผนกทุกแผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัยและขออนุญาตให้ผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัดช่วยตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยจะกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแผนกตามที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนกด้วยตนเอง พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Window Version 11
2. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน เงินเดือน ของพนักงานใช้สถิติพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ความถี่
3. การทดสอบสมมติฐานเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ t - test และ มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน เบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติใช้หาคูณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficients) ของครอนบัค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t - test

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในพิจารณาใน t - distribution
 X_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1
 X_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2

S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Analysis of Variance)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
	MS_b	แทน	ค่าแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าแปรปรวนระหว่างภายในกลุ่ม
	df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ(Degree of Freedom)

เมื่อพบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Scheffe ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่

4. สถิติใช้ในการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง X กับ Y
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนนชุด Y
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของผลคูณระหว่าง X กับ Y แต่ละคู่
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด X
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของกำลังสองของคะแนนชุด X
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน T-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงานและรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ดังแสดงในตารางที่ 2 ,

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	69.5
หญิง	67	30.5
รวม	220	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	100	45.5
31-60 ปี	120	54.5
รวม	220	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	152	69.1
ปริญญาตรีขึ้นไป	68	30.9
รวม	220	100.00
ตำแหน่งงาน		
ปฏิบัติการ	140	63.6
หัวหน้าหน่วย	47	21.4
หัวหน้าแผนก	33	15.0
รวม	220	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	70	31.8
3-5 ปี	51	23.2
5-10 ปี	41	18.6
มากกว่า 10 ปี	58	26.4
รวม	220	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	110	50.0
10,001-20,000 บาท	86	39.1
มากกว่า 20,000 บาท	24	10.9
รวม	220	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 60 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน

ตาราง 4 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา

พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีบทบาทสำคัญมากในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	4.12	0.733	เห็นด้วย
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของลูกน้อง	3.63	0.924	เห็นด้วย
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดีเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาดมากกว่าที่จะลงโทษ	3.80	0.891	เห็นด้วย
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านปรึกษางานร่วมกับลูกน้องได้เป็นอย่างดี	3.81	0.842	เห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการตรวจติดตามและควบคุมงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ยอดเยี่ยม	3.81	0.710	เห็นด้วย
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ	3.22	1.028	ไม่แน่ใจ
รวม	3.742	0.588	เห็นด้วย

จากตาราง 4 แสดงผลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ ผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญมากในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีของลูกน้อง, ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดีเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาดมากกว่าที่จะลงโทษ, ผู้บังคับบัญชาปรึกษางานร่วมกับลูกน้องได้เป็นอย่างดี, ผู้บังคับบัญชามีการตรวจติดตามและควบคุมงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ยอดเยี่ยม, ส่วนในหัวข้อผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตาราง 5 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดในด้านลักษณะของงาน

ลักษณะของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านปฏิบัติปรากฏผลงานออกมาอย่างเห็นได้ชัด	3.77	0.730	เห็นด้วย
2. ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.08	1.107	ไม่แน่ใจ
3. ตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีโอกาสดำเนินงานมาก	3.18	0.937	ไม่แน่ใจ
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกซ้ำซากน่าเบื่อ	3.39	0.622	ไม่แน่ใจ
5. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน	4.03	.747	เห็นด้วย
6. งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.74	0.842	เห็นด้วย
รวม	3.53	0.401	เห็นด้วย

จากตาราง 5 แสดงผลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านลักษณะของงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ งานที่ปฏิบัติปรากฏผลงานออกมาอย่างเห็นได้ชัด, งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน, งานที่ได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่วนในหัวข้อท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่, ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่มีโอกาask้าวหน้า, งานที่รับผิดชอบอยู่ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกซ้ำซากน่าเบื่อ พบว่าพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตาราง 6 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดในด้านของสภาพการจ้างงาน

สภาพการจ้างงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงต่อการทำงานโดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกให้ออกจากงานโดยง่าย	3.63	0.842	เห็นด้วย
2. ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	3.70	0.818	เห็นด้วย
3. ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ	2.78	0.979	เห็นด้วย
4. ท่านคิดว่าบริษัทมีขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานที่เหมาะสม	3.36	0.868	ไม่แน่ใจ
5. ท่านคิดว่าบริษัทมีมาตรการที่ดีในการควบคุมและการจัดการให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดของตนเอง	3.41	0.879	ไม่แน่ใจ
6. ท่านมีความพึงพอใจกับวันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี	3.60	0.999	เห็นด้วย
รวม	3.41	0.483	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 6 แสดงผลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านสภาพการจ้างงาน พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทมีขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานที่เหมาะสม, บริษัทมีมาตรการที่ดีในการควบคุมและการจัดการให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดของตนเอง ส่วนในหัวข้อความรู้สึกมีความมั่นคงต่อการทำงานโดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกให้ออกจากงานโดยง่าย, ความพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน, เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ และความพึงพอใจกับวันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย

ตาราง 7 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทของท่านมีการกำหนดโครงสร้างบริษัทที่ชัดเจน	3.73	0.787	เห็นด้วย
2. เมื่อเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ	3.42	0.869	ไม่แน่ใจ
3. บริษัทให้โอกาสพนักงานในการศึกษาต่อฝึกอบรมหรือดูงานอย่างเท่าเทียมกันทุกตำแหน่งงาน	3.58	0.983	เห็นด้วย
4. บริษัทไม่เคยจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬา สัมมนา เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในพนักงาน	3.60	1.104	ไม่เห็นด้วย
5. บริษัทจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังความเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงานอยู่เสมอ	3.39	1.043	ไม่แน่ใจ
6. ทศนคติและวิธีการของผู้บริหารมีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ	3.65	0.829	เห็นด้วย
รวม	3.56	0.495	เห็นด้วย

จากตาราง 7 แสดงผลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านบรรยากาศขององค์การ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ บริษัทของท่านมีการกำหนดโครงสร้างบริษัทที่ชัดเจน, บริษัทให้โอกาสพนักงานในการศึกษาต่อฝึกอบรมหรือดูงานอย่างเท่าเทียมกันทุกตำแหน่งงาน, ทศนคติและวิธีการของผู้บริหารมีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ ส่วนในหัวข้อเมื่อเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ และบริษัทจัดให้มีการประชุมเพื่อรับฟังความเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงานอยู่เสมอ นั้น พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อีกทั้งพบว่าพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องบริษัทไม่เคยจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬา สัมมนาเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในพนักงาน

ตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดในด้านการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้	4.05	0.599	เห็นด้วย
2. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของตัวท่านเองพึงพอใจกับผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบริษัท	3.75	0.718	เห็นด้วย
3. ท่านสนใจและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทจัดทุกครั้ง	3.82	0.717	เห็นด้วย
4. ในการปฏิบัติงานของท่านแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือ	3.47	0.893	ไม่แน่ใจ
5. ท่านเข้าร่วมให้ข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน	3.68	0.811	เห็นด้วย
6. ท่านสนใจติดตามวันและเวลาที่จะมีการประชุมในแผนกของท่าน	3.89	0.538	เห็นด้วย
รวม	3.78	0.395	เห็นด้วย

จากตาราง 8 แสดงผลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดในด้านการมีส่วนร่วม พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้, พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตัวท่านเองพึงพอใจกับผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบริษัท, พนักงานสนใจและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทจัดทุกครั้ง, พนักงานเข้าร่วมให้ข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน, พนักงานสนใจติดตามวันและเวลาที่จะมีการประชุมในแผนก ส่วนในหัวข้อในการปฏิบัติงานของท่านแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือ พบว่า พนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

ตาราง 9 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในด้านการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านต้องเป็นผู้รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานตลอดเวลา	4.02	0.655	ดี
2. ท่านต้องมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน	4.08	0.662	ดี
3. ท่านไม่จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวความคิดก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	3.57	0.936	ดี
4. ในการปฏิบัติงานของท่านผลงานที่ได้ไม่จำเป็นต้องตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	3.69	0.929	ดี
5. ท่านต้องปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้	3.93	0.824	ดี
6. ควรให้รางวัลหรือคำชมเชยเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี	4.12	0.644	ดี
7. ท่านต้องปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม	4.25	0.576	ดี
8. ท่านต้องสามารถสอนงานและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ร่วมงานได้	4.16	0.612	ดี
9. ท่านต้องใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.02	0.731	ดี
10. ท่านไม่จำเป็นต้องมีการบันทึกรายละเอียดในการปฏิบัติงานไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูล	3.88	0.963	ดี
11. ควรมีการแจ้งถึงลักษณะการปฏิบัติงานเพื่อให้ดำเนินงานอย่างทั่วถึง	4.10	0.714	ดี
12. ท่านต้องมีการติดตามข่าวสารต่าง ๆ จากองค์กรการอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.587	ดี
รวม	4.00	0.371	ดี

จากตาราง 9 แสดงผลระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกันโดย

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการชักกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่เพศแตกต่างกัน

ความคิดเห็น	ชาย			หญิง			t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.372	ดี	3.99	0.373	ดี	0.099	0.921

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันโดย

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการชักกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่อายุแตกต่างกัน

ความคิดเห็น	ไม่เกิน 30 ปี			31 – 60 ปี			t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.355	ดี	3.99	0.385	ดี	0.517	0.606

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามอายุ พบว่า เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกันโดย

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยการไ้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (P) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่ระดับการศึกษาแตกต่าง

ความคิดเห็น	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี ขึ้นไป			t	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.371	ดี	4.10	0.355	ดี	2.724	0.007

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกันโดย

H_0 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance : One way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับค่าสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe' Method) เพื่อหาว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็น	ปฏิบัติการ			หัวหน้าหน่วย			หัวหน้าแผนก		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.96	0.373	ดี	4.00	0.380	ดี	4.14	0.324	ดี

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแสดงว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.835	0.418	3.080	0.048*
	ภายในกลุ่ม	216	29.290	0.136		
	รวม	218	30.125			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามตำแหน่งงานเมื่อใช้สถิติ One way Anova ทดสอบพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายคู่ด้วยวิธี (Scheffe') โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ตำแหน่งงาน		
		ปฏิบัติการ	หัวหน้าหน่วย	หัวหน้าแผนก
		3.96	4.00	4.14
ปฏิบัติการ	3.96	-	0.807	0.048*
หัวหน้าหน่วย	4.00		-	0.268
หัวหน้าแผนก	4.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนกและตำแหน่งปฏิบัติการมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานตำแหน่งหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าพนักงานตำแหน่งงานปฏิบัติการ ส่วนพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการและตำแหน่งหัวหน้าหน่วยมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกันโดย

H_0 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance : One way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับค่าสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe' Method) เพื่อหาว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดโดยจำแนกตามอายุการทำงาน

	ต่ำกว่า 3 ปี			3-5 ปี			5-10 ปี			มากกว่า 10 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความคิดเห็น			ความเห็น			ความเห็น			ความเห็น			ความเห็น
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.392	ดี	4.02	0.334	ดี	3.92	0.356	ดี	4.03	0.371	ดี

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแสดงว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เคอุตสาหกรรม จำกัด ที่มีระดับอายุการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.332	0.111	0.798	0.496
	ภายในกลุ่ม	215	29.793	0.139		
	รวม	218	30.125			

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจำแนกตามอายุการทำงาน เมื่อใช้สถิติ One way Anova ทดสอบพบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกันโดย

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance : One way Anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับค่าสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe' Method) เพื่อหาว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคิดเห็น	ต่ำกว่า 10,000 บาท			10,001 - 20,000 บาท			มากกว่า 20,000 บาท		
	ระดับ			ระดับ			ระดับ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ความคิดเห็น
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	0.366	ดี	4.01	0.389	ดี	4.07	0.328	ดี

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแสดงว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.256	0.128	0.924	0.399
	ภายในกลุ่ม	216	29.869	0.138		
	รวม	218	30.125			

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เมื่อใช้สถิติ One way Anova ทดสอบพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

เป็นการทดสอบปัจจัยในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา, ลักษณะของงาน, สภาพการจ้างงาน, บรรยากาศขององค์กร, การมีส่วนร่วม รวมทั้ง 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 -11 ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่กล่าวทั้งหมด 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 20

ตาราง 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	P	ระดับความสัมพันธ์
1.พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา	0.053	0.435	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ลักษณะของงาน	0.029	0.669	ไม่มีความสัมพันธ์
3.สภาพการจ้างงาน	0.046	0.502	ไม่มีความสัมพันธ์
4.บรรยากาศขององค์กร	0.058	0.394	ไม่มีความสัมพันธ์
5. การมีส่วนร่วม	0.293	0.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
รวม	0.060	0.381	ไม่มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแปรทั้งสองดังมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.293 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยการปฏิบัติงานอื่นๆ ได้แก่ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา, ลักษณะของงาน, สภาพการจ้างงาน, บรรยากาศขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และปัจจัยในด้าน พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากหรือน้อยเพียงไร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนา ปรับเปลี่ยนบทบาทในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด โดยจำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน
2. ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้าง และสนับสนุนปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่มีก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
2. เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์แก่พนักงาน
3. เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มาใช้กำหนดแนวทางในการวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนกใน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 490 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ณ 1 สิงหาคม 2546)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนกในบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 220 คน จากการคำนวณของทาโร ยามาเน ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน
5. อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
6. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน
7. ปัจจัยพฤติกรรมผู้บังคับบัญชาขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
8. ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
9. ปัจจัยสภาพการจ้างงานขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
10. ปัจจัยบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
11. ปัจจัยการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง เป็นคำถามแบบปิด มีคำตอบให้เลือกอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นเองโดยศึกษาพัฒนาจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหลายแนวทาง

โดยแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 4 ตอน ไว้สำหรับให้พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงหัวหน้าแผนกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบ ซึ่งรายละเอียดของแบบสอบถามมีดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยต่างๆดังนี้ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา คุณลักษณะงาน สภาพการจ้างงาน บรรยากาศขององค์กร การมีส่วนร่วม เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 30 ข้อ ซึ่งคำถามผู้วิจัยใช้สเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการวัดความคิดเห็นที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนถึงความหนักแน่นของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้างสเกลหลายแบบมีค่าแตกต่างจากบวกถึงลบ โดยแปลงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงาน รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม งานสำเร็จทันเวลาผลงานได้มาตรฐาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงาน ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 12 ข้อ ซึ่งคำถามผู้วิจัยใช้สเกลของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแปลงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ และนำไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ตามวิธีการของครอนบัค (Cronbach)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับทางผู้จัดการแผนกทุกแผนก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัยและขออนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในสังกัดช่วยตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยจะกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแผนกตามที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างของแต่ละแผนกด้วยตนเอง พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามจำนวน 220 ชุดมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Window Version 11
2. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน เงินเดือน ของพนักงานใช้สถิติพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ ความถี่
3. การทดสอบสมมติฐานเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้ t - test และ มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 31 – 60 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

2.1 พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ ผู้บังคับบัญชามีบทบาทสำคัญมากในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชาดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของลูกน้อง, ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดีเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาดมากกว่าที่จะลงโทษ, ผู้บังคับบัญชาปรึกษางานร่วมกับลูกน้องได้เป็นอย่างดี, ผู้บังคับบัญชามีการตรวจติดตามและควบคุมงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ยอดเยี่ยม, ส่วนในหัวข้อผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2.2 พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย คือ งานที่ปฏิบัติปรากฏผลงานออกมาอย่างเห็นได้ชัด, งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน, งานที่ได้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่วนในหัวข้อท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่, ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอยู่มีโอกาสดำเนินงาน, งานที่รับผิดชอบอยู่ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกซ้ำซากน่าเบื่อ พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2.3 พนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านสภาพการจ้างงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ บริษัทมีขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานที่เหมาะสม, บริษัทมีมาตรการที่ดีในการควบคุมและการจัดการให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดของตนเอง ส่วนในหัวข้อความรู้สึกมีความมั่นคงต่อการทำงานโดยไม่ต้องกลัวว่าจะถูกให้ออกจากงานโดยง่าย, ความพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน, เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ และความพึงพอใจกับวันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย

2.4 พนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นในด้านบรรยากาศขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ บริษัทของท่านมีการกำหนดโครงสร้างบริษัทที่ชัดเจน, บริษัทให้โอกาสพนักงานในการศึกษาต่อฝึกอบรมหรือดูงานอย่างเท่าเทียมกันทุกตำแหน่งงาน, ทัศนคติและวิธีการของผู้บริหารมีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร ส่วนในหัวข้อเมื่อเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ และบริษัทจัดให้มีการประชุมเพื่อรับฟังความเห็นหรือ

ข้อเสนอแนะของพนักงานอยู่เสมอนั้น พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ อีกทั้งพบว่าพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยในเรื่องบริษัทไม่เคยจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬา สัมมนาเพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในพนักงาน

2.5 พนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทและภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้, พนักงานรู้สึกตัวเองพึงพอใจกับผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบริษัท, พนักงานสนใจและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทจัดทุกครั้ง, พนักงานเข้าร่วมให้ข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน, พนักงานสนใจติดตามวันและเวลาที่จะมีการประชุมในแผนก ส่วนหัวข้อในปฏิบัติงานของท่านแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือ พบว่า พนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน

ความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านในระดับดี โดยในหัวข้อพนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมีระดับความคิดเห็นดีสูงสุด รองลงมาคือ ท่านต้องมีการติดตามข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การอย่างสม่ำเสมอ

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

4.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม ที่มีตำแหน่งหน้าแผนกและตำแหน่งปฏิบัติการมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่พนักงานตำแหน่งหน้าแผนกมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพดีกว่าพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ ส่วนพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการและตำแหน่งหัวหน้าหน่วยมีความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด เป็นการทดสอบปัจจัยในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา, ลักษณะของงาน, สภาพการจ้างงาน, บรรยากาศขององค์กร, การมีส่วนร่วม รวมทั้ง 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 - 11 ปัจจัยการมีส่วนร่วมกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.293 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยการปฏิบัติงานอื่นๆ ได้แก่ พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา, ลักษณะของงาน, สภาพการจ้างงาน, บรรยากาศขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า เพศที่แตกต่างกันพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทั้งเพศชายและหญิงในปัจจุบันมีการพัฒนาทางด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง อีกทั้งการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการศึกษาและการฝึกอบรมซึ่งมีบทบาทสำคัญทำให้ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และยังสอดคล้องกับณัฐ มงคลศรี (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ คือ เพศ ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ

2. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานของทางบริษัท จะต้องใช้บุคลากรที่มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน บริษัทมีการคัดเลือกบุคลากรใหม่และการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานให้แก่พนักงาน จึงมีผลทำให้มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันไม่ว่าจะอายุมากหรืออายุน้อย และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท วรรณคณาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และยังไม่สอดคล้องกับชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษา พบว่า อายุเฉลี่ยและอายุราชการเฉลี่ยของบุคลากรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในบริษัทมีความแตกต่างหลายด้าน เนื่องจากการผลิตหลากหลายผลิตภัณฑ์ทำให้ความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็นมาก อีกทั้งการจัดสรรให้พนักงานทำงานในตำแหน่งที่แตกต่างกันซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่างกัน ทางบริษัทได้ใช้วุฒิการศึกษาเป็นตัวชี้วัด จึงทำให้ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ และยังไม่สอดคล้องกับวิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์

4. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งจะมีลักษณะงานและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงจะต้องรับผิดชอบงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า จึงจำเป็นที่จะต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อีกทั้งการที่พนักงานดำรงตำแหน่งงานสูงนั้น แสดงว่าได้ผ่านการคัดสรรจากทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของทางบริษัทแล้ว บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของทวีป กรวยทอง (2541) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตำรวจวิทยาการ : ศึกษา

เฉพาะกรณีกองวิทยากร ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับโครงสร้างหน่วยงานวิทยากร ยกเว้นงานอำนวยการ ซึ่งข้าราชการตำรวจยังไม่แน่ใจ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการก็ไม่แน่ใจเช่นกัน โดยควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง และยังพบว่าคุณลักษณะที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจในตำแหน่งจะมีความแตกต่างกันในความเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยากรด้านผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการในบางปัจจัย

5. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานถึงแม้จะมีอายุการทำงานน้อย แต่มีการศึกษาที่ดีทำให้มีความรู้ความสามารถมากเกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุการทำงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541,1) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษา พบว่า อายุราชการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10

6. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดแตกต่างกัน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัดมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้ต่อเดือนที่ทางบริษัทกำหนดให้ในแต่ละตำแหน่งเหมาะสมสำหรับพนักงานแล้ว ทำให้เป็นตัวสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยพยายามที่จะพัฒนาตัวเอง ทำให้เกิดความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพู พุทธิ (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า รายได้ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ

7. จากทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 - 11 ปัจจัยการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยการมีส่วนร่วมนั้น เกิดจากการที่พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ร่วมกันให้ข้อเสนอแนะและป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งส่งผลถึงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานจึงทำให้มีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุท วรรณคณาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยวิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน

ส่วนปัจจัยทางด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา, ลักษณะของงาน, สภาพการจ้างงานและบรรยากาศขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวมเห็นด้วย ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับที่ดี ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความต้องการทุ่มเททำงาน พยายามทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บรรยากาศขององค์กรมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาในด้านโครงสร้างขององค์กรและนโยบายของผู้บริหารมีพบว่าความชัดเจนอยู่แล้วซึ่งส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งพนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท โดยให้ความร่วมมือกับทางบริษัทในทุกๆด้าน แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรรักษาระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่าง ๆ นี้ไว้ และพยายามส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดเห็นดียิ่งขึ้นโดยการสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถให้กับงานที่ปฏิบัติ มีการสร้างขวัญกำลังใจโดยการให้รางวัลหรือคำชมเชยให้กับพนักงานที่สร้างผลงานให้กับองค์กร อีกทั้งการให้อิสระในการตัดสินใจในหน้าที่

งานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบอยู่จะช่วยสร้างสรรค์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานส่งผลทำให้งานมีความเด่นชัดและมีความสำคัญในสายตาของผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

2. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด มีระดับความคิดเห็นในด้านสภาพการทำงานโดยรวมไม่แน่ใจ ซึ่งพนักงานคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ พนักงานไม่แน่ใจขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเข้าทำงานที่เหมาะสมและมาตรการควบคุมจัดการให้กับพนักงานได้ทำงานตามความถนัดของตนเอง เพราะฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่ทางบริษัทหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรมีการพิจารณาอัตราผลตอบแทนในแต่ละตำแหน่งใหม่หรือแก้ไขรายละเอียดไปกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสม อีกทั้งการคัดสรรหาบุคลากรเข้าทำงานควรที่จะเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ไม่ควรที่จะใช้ระบบเส้นสายในการเข้าทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้จะส่งผลดีต่อองค์กร

3. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด คือ การมีส่วนร่วม โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่า เมื่อการปฏิบัติงานเกิดปัญหาควรให้พนักงานทุกระดับในแต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุของปัญหา, การวางแผนดำเนินงาน, การปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามและประเมินผล ซึ่งส่งผลให้สามารถแก้ไขป้องกันปัญหาได้ดีและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งทางบริษัทควรส่งเสริมให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความสัมพันธ์กันภายในองค์กรมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ผู้วิจัยพบว่ามีสิ่งที่ดีที่น่าสนใจอีกหลายแง่มุมที่ควรศึกษา อาทิ เช่น

1. ควรศึกษาปัจจัยที่สำคัญอื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาไว้ว่ามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานหรือไม่
2. ควรศึกษาเรื่องนี้ในบริษัทที่อยู่ในกลุ่มของบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด เพื่อดูว่าผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องของแนวความคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2538). การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กิติ ดยัคคานนท์. (2535). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เซษฐ สตูดิโอ จำกัด.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2530). ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2546). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2538). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ดิน ปรชญพฤทธิ และ อิสระ สุวรรณบล. (2541). ปทานุกรมการบริหาร. พระนคร : โรงพิมพ์ของสมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2516). องค์การและการบริหารเพื่อการศึกษา การจัดการในทางธุรกิจ. พระนคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- น้ำจิต ขาววันดี. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พะยอม วงสารศรี. (2538). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วีระนาถ มานะกิจ. (2535). พฤติกรรมของบุคคลในบุคคลองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเศษฐ์ จุลปานนท์. (2544). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปัญหาพิเศษปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2517). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2529). การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : MBO. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุดจิตา แก้วปลั่ง. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2529). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของ บริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2527). หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.

- Andrew J. Dubrin. (1974). *Fundamental of Organizations Behavior*. New York : Pergamon Press.
- Barnard Chester I. (1966). *The Function of Executive*. Cambridge : Havard University Press.
- Bass, B.M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York : Free Press.
- Bass, B.M. and Avolio, B.J. (1994). *Improving organization Effectiveness through transformational*.
- Davis, K. (1975). *Human Behavior At Work : Human Relations and Organizational Behavior*. TATA
New Delhi : McGraw-Hill Publishing Company.
- George H. Litwin and Robert A. Stringer, Jr. (1963). *Motivation and Organization Climate*. Boston :
Divison of Research Graduate School of Business Administration. Harvard University.
- Gibb, C.A. (1969). *Leadership*. Baltimore : Penquin Books, Inc.
- Ghiselli, Edwin E. and Clarence W Brown. (1995). *Personnel and Industrial Psychology*. New York :
McGraw-Hill Book Company.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (1995). *Behavior in organization : Understanding and managing the
Human side of work*. Fifth edition. New Jersey : A simon and Schuster.
- Hergerg, Frederick et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York : Wiley, Sons.
- Hersey, P. and K. Blanchard. (1982). *Management of Organization Behavior : Utilizing human
Resources*. New Jersey : Prentice-Hall International, Inc.
- Koontz, H. and H. Weihrich. (1990). *Essentials of Management*. New York : McGraw Hill Publishing
Company.
- Kurt Lewin. (1951). *Field Theory in Social Science*. New York : Harper and Brothers.
- Porter, layman W. and Laser, Edward E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Ill :
Richard D. Irwin.
- Stotlan. E. and Canon, L.K. (1972). *Social Psychology*. W.B. Sauders Company, London.
- Vroom. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons Inc.
- Yuki, G. (1994). *Leadership in Organization*. 3rd ed. New jersey : Pentice Hall International.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดปัจจัยส่วนบุคคล	6	ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน	30	ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	12	ข้อ
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ		

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1.1 () ชาย

1.2 () หญิง

2. อายุ

2.1 () ไม่เกิน 30 ปี

2.2 () 31 – 45 ปี

2.3 () 46 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

3.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 () ปริญญาตรี

3.3 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานในบริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

4.1 () ปฏิบัติการ

4.2 () หัวหน้าหน่วย

4.3 () หัวหน้าแผนก

5. อายุการทำงานในบริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

5.1 () ต่ำกว่า 3 ปี

5.2 () 3 – 5 ปี

5.3 () 5 – 10 ปี

5.4 () มากกว่า 10 ปี

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.1 () ต่ำกว่า 10,000 บาท

6.2 () 10,001 – 20,000 บาท

6.3 () มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. พฤติกรรมผู้บังคับบัญชา					
1.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีบทบาทสำคัญมากในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
1.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของลูกน้อง					
1.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำและวิธีการในการปฏิบัติงานที่ดีเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาดมากกว่าที่จะลงโทษ					
1.4 ผู้บังคับบัญชาของท่านปรึกษางานร่วมกับลูกน้องได้เป็นอย่างดี					
1.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการตรวจติดตามและควบคุมงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ยอดเยี่ยม					
1.6 ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เคยชื่นชมให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จ					
2. ลักษณะของงาน					
2.1 งานที่ท่านปฏิบัติปรากฏผลงานออกมาอย่างเห็นได้ชัด					
2.2 ท่านไม่มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
2.3 ตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีโอกาask้าวหน้ามาก					

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2.4 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไม่ทำให้เกิดความรู้สึกซ้ำซาก น่าเบื่อ					
2.5 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงาน					
2.6 งานที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
3. สภาพการจ้างงาน					
3.1 ท่านรู้สึกมีความมั่นคงต่อการทำงานโดยไม่ต้องกลัวว่า จะถูกให้ออกจากงานโดยง่าย					
3.2 ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ ในปัจจุบัน					
3.3 ท่านคิดว่าเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นที่ได้รับจาก บริษัทในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ					
3.4 ท่านคิดว่าบริษัทมีขั้นตอนการสรรหาบุคลากรเข้า ทำงานที่เหมาะสม					
3.5 ท่านคิดว่าบริษัทมีมาตรการที่ดีในการควบคุมและการ จัดการให้พนักงานได้ทำงานตามความถนัดของตนเอง					
3.6 ท่านมีความพึงพอใจกับวันหยุดที่บริษัทจัดให้ในแต่ละปี					
4. บรรยากาศขององค์กร					
4.1 บริษัทของท่านมีการกำหนดโครงสร้างบริษัทที่ชัดเจน					
4.2 เมื่อเกิดปัญหาไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาเสมอ					
4.3 บริษัทให้โอกาสพนักงานในการศึกษาต่อ ฝึกอบรมหรือ ดูงานอย่างเท่าเทียมกันทุกตำแหน่งงาน					
4.4 บริษัทไม่เคยจัดกิจกรรมสันทนาการ เช่น กีฬา สัมมนา เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในพนักงาน					
4.5 บริษัทจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังความเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของพนักงานอยู่เสมอ					
4.6 ทักษะและวิธีการของผู้บริหารมีความชัดเจนและ เป็นไปในแนวทางที่เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร					

ปัจจัยในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
5. การมีส่วนร่วม					
5.1 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตัวท่านเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้					
5.2 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าตัวท่านเองพึงพอใจกับผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบริษัท					
5.3 ท่านสนใจและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ทางบริษัทจัดทุกครั้ง					
5.4 ในการปฏิบัติงานของท่านแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือ					
5.5 ท่านเข้าร่วมให้ข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน					
5.6 ท่านสนใจติดตามวันและเวลาที่จะมีการประชุมในแผนกของท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านต้องเป็นผู้รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานตลอดเวลา					
2. ท่านต้องมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน					
3. ท่านไม่จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวความคิดก่อนเริ่มปฏิบัติงาน					
4. ในการปฏิบัติงานของท่านผลงานที่ได้ไม่จำเป็นต้องตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้					
5. ท่านต้องปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้					
6. ควรให้รางวัลหรือคำชมเชยเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี					
7. ท่านต้องปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม					
8. ท่านต้องสามารถสอนงานและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ร่วมงานได้					
9. ท่านต้องใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
10. ท่านไม่จำเป็นต้องมีการบันทึกรายละเอียดในการปฏิบัติงานไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูล					
11. ควรมีการแจ้งถึงลักษณะการปฏิบัติงานเพื่อให้ดำเนินงานอย่างทั่วถึง					
12. ท่านต้องมีการติดตามข่าวสารต่าง ๆ จากองค์การอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา

[illegible]

ข้อเสนอแนะ

[illegible]



๙/๖ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายเอกพงศ์ ตันทนีส นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศตระกูลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการจนถึงระดับหัวหน้าแผนก จำนวน 220 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายเอกพงศ์ ตันทนีส ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-3381348 มือถือ 01-3354133



บันทึกข้อความ

76

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/3๐๘๕

วันที่ ๒๕ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายเอกพงศ์ ดันทนิส นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด”
โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศตระกูลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียร ลิ่มไทย และ
อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการ
ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นายเอกพงศ์ ดันทนิส และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล :	นายเอกพงศ์ ตันทนีส
วันเดือนปีเกิด :	วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด :	จังหวัด ภูเก็ต
สถานที่อยู่ปัจจุบัน :	151 ถนนลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน :	หัวหน้าแผนก
สถานที่ทำงานปัจจุบัน :	บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด
ประวัติการศึกษา :	
พ.ศ. 2540	วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร