

สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน
บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

นภาพร เทพรักษา. (2556). สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.

ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะในการบริหารจัดการ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานในปัจจุบันลักษณะส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จากสมมติฐานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับสมรรถนะในการบริหารจัดการด้านความเป็นผู้นำ, การวางแผนงานและการจัดการ, การสอนงานและการพัฒนางาน และการพัฒนาพนักงาน

MANAGEMENT COMPETENCY OF FOREMAN AFFECT WORK EFFECTIVENESS OF
EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLIS



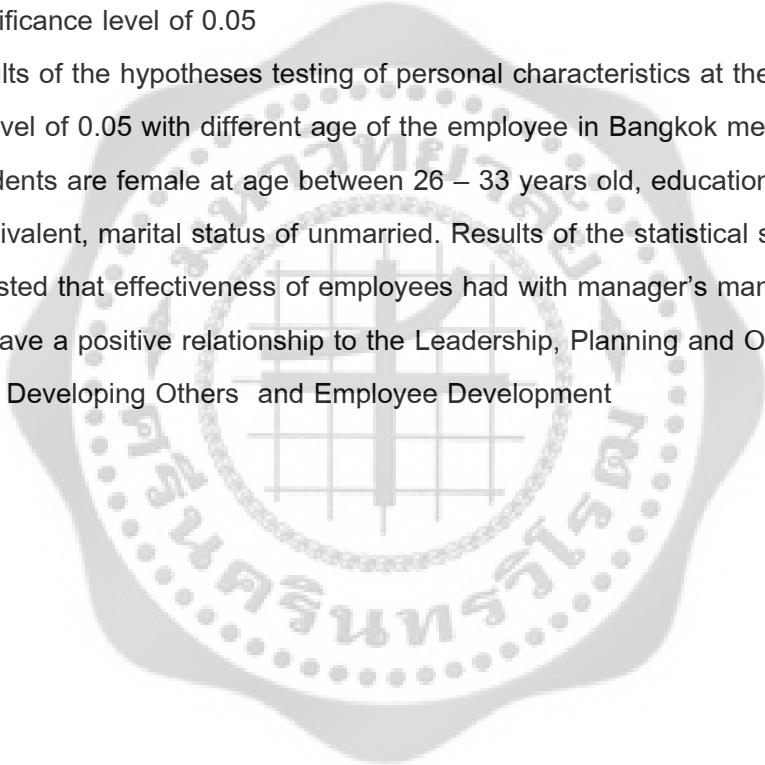
Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Napaporn Thepraksa. (2013). **Relationships Between Personal Professional Competency and Effectiveness** Master' thesis, MBA. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr.Manu Leenawong.

This research aims to study the influence of Relationships between personal characteristic, Professional Competency and Effectiveness. The total sample of 400 employees from companies in Bangkok. The tool used for data collection was the questionnaire. Statistics used for data analysis were percentage, means and standard deviation, T-test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis at the statistical significance level of 0.05

Results of the hypotheses testing of personal characteristics at the statistical significance level of 0.05 with different age of the employee in Bangkok metropolitan. Most of the respondents are female at age between 26 – 33 years old, education level; Bachelor's degree or equivalent, marital status of unmarried. Results of the statistical significance level of 0.05 suggested that effectiveness of employees had with manager's management competency have a positive relationship to the Leadership, Planning and Organizing, Coaching and Developing Others and Employee Development



ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วย ความกรุณาและความช่วยเหลือจาก อ.ดร.มนู ลีนะวงศ์ ซึ่งกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนให้ความรู้ คำแนะนำ ความเอาใจใส่ และตรวจแก้ไข จนการค้นคว้านี้สมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ และอาจารย์ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขคุณภาพเครื่องมือของการวิจัยในครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณพระอาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคม

นอกจากนี้ขอขอบคุณ คณะเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการค้นคว้าวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมีคุณค่าตลอดมา จนกระทั่งประสบผลสำเร็จได้ในวันนี้

นภาพร เทพรักษา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับสมรรถนะ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	16
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
การหาคุณภาพของเครื่องมือ	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	72
สังเขปการวิจัย	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
สรุปผลการศึกษาวิจัย	76
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย	83
ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป	84
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก	91
ภาคผนวก ข	97
ประวัติย่อผู้วิจัย	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลในแบบจำลอง 17 แบบ	24
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้	30
3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเพื่อทดสอบคุณภาพ ของแบบสอบถาม	35
4 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น พนักงาน บริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร	44
5 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร (จัดกลุ่มใหม่)	46
6 สมรรถนะในการบริหารจัดการของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร	47
7 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านความเป็นผู้นำ	48
8 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการวางแผนงานและการจัดการ	49
9 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการคิดเชิงวิเคราะห้	49
10 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการตัดสินใจ	50
11 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร	50
12 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น	51
13 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาพนักงาน	51
14 เปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ในแต่ละด้านของพนักงานบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร	52
15 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	53
16 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	53
17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิง	55
18 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ ได้ทำ โดยใช้ Levine's Test	56
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	57
20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิผลในการ ทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย วิธี Least Significant Difference (LSD)	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำ โดยใช้ Levine's Test	59
22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	60
23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย วิธี Least Significant Difference (LSD)	60
24 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ ได้ทำโดยใช้ Levine's Test	62
25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ที่ได้ทำจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test	62
26 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำโดยใช้ Levine's Test	63
27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test	64
28 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ ได้ทำโดยใช้ Levine's Test	65
29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของ งานที่ได้ทำจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test	65
30 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำโดยใช้ Levine's Test	66
31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ ทำจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-test	67
32 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสมรรถนะในการบริหารจัดการ ของหัวหน้างาน ที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำของ พนักงาน	68
33 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสมรรถนะในการบริหารจัดการ ของหัวหน้างาน ที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ ของ พนักงาน	69
34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	71

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 แผนภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง	11



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การวางแผนการพัฒนาคนล่วงหน้าเปรียบเสมือนหนึ่งเป็นการเตรียมการ หรือสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ล่วงหน้าให้แก่องค์กรในอนาคต โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วต้องถือว่ามนุษย์กับการพัฒนาเป็นของคู่กัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มนุษย์จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนา ทั้งนี้เพราะการพัฒนาจะช่วยทำให้มนุษย์มีศักยภาพในตนเองเพิ่มขึ้น ถ้าจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในอนาคตนั้น เราจะต้องเตรียมการวางแผนเพื่อพัฒนาคน และมูลค่าที่ใส่ลงไปของคน ณ ปัจจุบันจะต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับมูลค่าเพิ่มขององค์กรที่กำหนดไว้ในอนาคตด้วย โดยปกติแล้วองค์กรหนึ่ง ๆ นั้นมักจะมีบุคลากรประเภทอายุงานน้อย ปานกลาง และมาก ผสมผสานกันอยู่มากมาย มีทั้งคนเก่าและคนใหม่ องค์กรจำเป็นที่จะต้องวางแผนอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงว่าจะพัฒนาคนในแต่ละช่วงอายุงาน และแต่ละตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันนั้นเป็นอย่างไร จึงจะเกิดระดับความสมดุลในเชิงความรู้ความสามารถ และเกื้อหนุน ทำให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น (กิตติ บุนนาค. 2549: 21-22)

ในปัจจุบันองค์กรในต่างประเทศ ได้นำ Competency มาใช้ในการบริหารงานอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์เช่น การสรรหา การพัฒนา การประเมินผลงาน และการรักษาบุคลากรในองค์กร Competency ช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้แนวคิด Competency ยังเชื่อมโยงกับการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้บริหารทั้งหลายใฝ่ฝันที่จะสร้างขึ้น ด้วยเหตุนี้ แนวคิด Competency จึงได้รับความสนใจแพร่หลายมากขึ้นตลอดมา Competency เพิ่งจะได้รับความสนใจและกล่าวขานถึงอย่างจริงจังในประเทศไทยเมื่อไม่กี่ปีมานี้เอง (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ: 2549: 11)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง สมรรถนะในการบริหารงานของหัวหน้างานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและ ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการเพิ่มกำไรทางธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการบริหารงานของหัวหน้างานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางต่อหัวหน้างานในการรับรู้ถึงสมรรถนะที่ควรมีในตัวบุคคล รวมถึงข้อผิดพลาด และความจำเป็นต่อคุณสมบัติสำคัญของตำแหน่งนี้ต่อไป
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางต่อบริษัทในการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกหัวหน้างานในการดำรงตำแหน่งงานต่อไป
3. ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางต่อบริษัทในการปรับปรุงและพัฒนา การทำงานของหัวหน้างาน และพนักงานต่อไป
4. ข้อมูลจากการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน สร้างเสริม ปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร และกำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงคำนวณขนาดตัวอย่างจากวิธีการสุ่มโดยใช้สูตรคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 26) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.05 ได้จำนวน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ(Independent Variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกได้ดังนี้

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) อายุ 18-25 ปี
- 2) อายุ 26-33 ปี
- 3) อายุ 34-41 ปี
- 4) อายุ 42-49 ปี
- 5) อายุ 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 สถานภาพ

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.5 สมรรถนะในการบริหารจัดการ

- 1) ความเป็นผู้นำ
- 2) การวางแผนงานและการจัดการ
- 3) ความคิดเชิงวิเคราะห์
- 4) การตัดสินใจ
- 5) การสื่อสาร
- 5) การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น
- 6) การพัฒนาพนักงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร (Cherrington. 1994: 4-5)

2.1 คุณภาพของงานที่ได้ทำ

2.2 ปริมาณงานที่ได้ทำ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานบริษัท** หมายถึง พนักงานที่ทำงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

2. **ความสามารถหลัก** หมายถึง ทักษะหรือความสามารถ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่มีผลต่อพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและผลก็คือทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีที่สุด

3. **สมรรถนะในการบริหารจัดการ** หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งทางด้านการบริหารขององค์การจำเป็นต้องมี ซึ่งสมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวังขององค์การที่มีต่อผู้บริหารระดับต่างๆ นอกเหนือจากสมรรถนะหลัก ที่แต่ละบุคคลจำเป็นต้องมีขณะดำรงตำแหน่ง หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ ซึ่งกลยุทธ์ขององค์การต้องทบทวนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และ พันธกิจนั้น การที่จะทำให้คนภายในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารและหัวหน้างานมีความสามารถรองรับกลยุทธ์ โดยต้องทบทวนหรือสร้างสมรรถนะในเชิงบริหารจัดการ คือ สมรรถนะทั่วไป (Key Common Competency: KCC) เป็นสมรรถนะร่วมที่ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมี ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ การวางแผนงาน และการจัดการ การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การตัดสินใจ การสื่อสาร ทักษะการสอนงาน และ พัฒนางานและการพัฒนาพนักงาน

3.1 **ความเป็นผู้นำ** หมายถึง การแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงาน และความสามารถในการจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

3.2 **การวางแผนงานและการจัดการ** หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วน และการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวัน และงานที่เร่งด่วนได้ รวมทั้งการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ และการหาวิธีการประเมินผลการทำงานของตนเองและของทีมงาน

3.3 **ความคิดเชิงวิเคราะห์** หมายถึง ความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงข้อมูลที่ได้รับออกเป็นปัจจัยย่อยๆ คือ สาเหตุ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ข้อเสนอแนะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างเป็นระบบ

3.4 **การตัดสินใจ** หมายถึง การประเมินข้อมูลและแนวทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสถานการณ์นั้นๆ

3.5 **การสื่อสาร** หมายถึง การให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน กระชับได้ใจความ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน

3.6 การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น หมายถึง การให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่นถึงเทคนิคและในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

3.7 การพัฒนาพนักงาน หมายถึง ความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงานปัจจุบัน และพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตทั้งของตนเองและของผู้อื่น

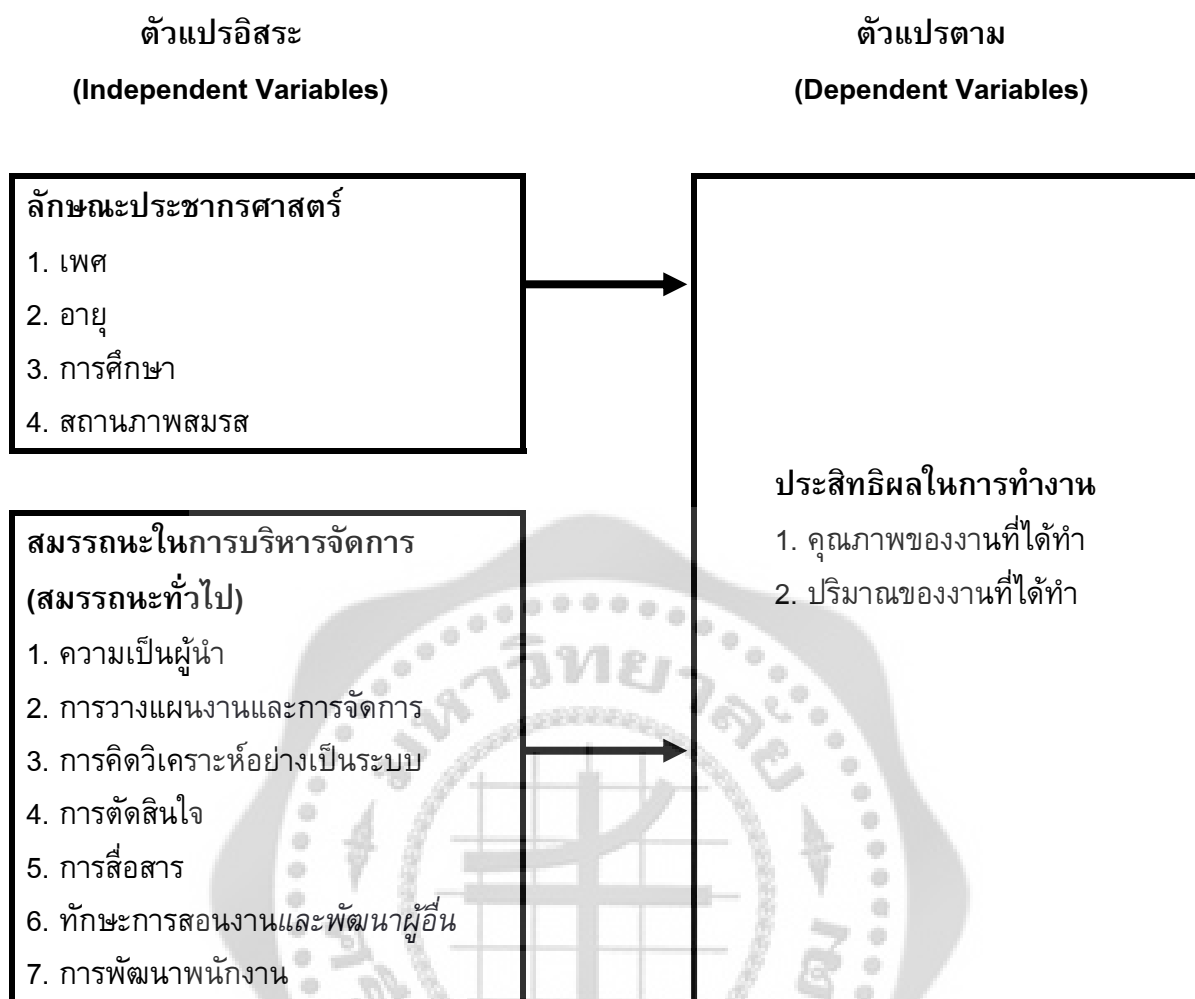
4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หมายถึง สมรรถิผล หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Success) การวัดประสิทธิผลหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Huccess) ให้พิจารณาองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

4.1 คุณภาพของงานที่ได้ทำ (Quality of work) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน

4.2 ปริมาณงานที่ได้ทำ (Quantity of work) ได้แก่ จำนวนเนื่องานที่ทำได้ ในระยะเวลาการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนภาพประกอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทที่มีอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัทที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

6. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนงานและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

7. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

8. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

9. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

10. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านทักษะการสอนงานและพัฒนาผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

11. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอโดย แบ่งออกตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
 - 1.4 ความสำคัญของสมรรถนะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
 - 2.1 ความหมายประสิทธิผล
 - 2.2 ความหมายและแนวคิดประสิทธิผลองค์กร
 - 2.3 ความหมายและแนวคิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ตัวชี้วัดประสิทธิผล
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับสมรรถนะ

1.1 ความหมายของสมรรถนะ

Competency มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถหรือสมรรถนะ ในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude โดยสำนักงานก.พ. ใช้ภาษาไทยว่า “สมรรถนะ” แต่ในบางองค์การใช้คำว่า “ความสามารถ” การนำความหมายของ Competency ไปใช้ในทางวิชาการก็สร้างความสับสนได้เช่นเดียวกัน โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ของ Competency ดังนี้ McClelland กล่าวว่า competency ควรจะเป็นสิ่งที่แยกระหว่าง superior และ average คือ สามารถบอกได้ว่าใครเป็นคนที่มีความโดดเด่นหรือปานกลาง

แมคคัลแลนด์ (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ. ม.ป.ป.; อ้างอิงจาก David McClelland. 1993) สมรรถนะ หมายถึงบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือความรู้ทักษะคุณลักษณะซึ่งตามทัศนะของ แมคคัลแลนด์ กล่าวว่า (สุกัญญา รัตมิตรรมโชติ 2004: 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546: 5) ได้กำหนดนิยามความหมายของสมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กรกล่าวคือการที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆตัวอย่างเช่นสมรรถนะการบริหารที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้” นั้นหากขาดองค์ประกอบต่างๆได้แก่ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้องเช่นอาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็นอดทนชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วทั้งในระดับประเทศและระดับโลกมีการกล่าวว่าการมีทรัพยากรมากเท่าใด ไม่สำคัญเท่ากับการมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรแรงงานและคุณภาพของคน (วรากรณ์ สามโกเศศ. 2542: 6)

แนวคิดเรื่องสมรรถนะนี้มีพื้นฐานมาจาก การมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคลโดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญ ต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ เริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยกล่าวว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ซึ่งเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาองค์กรได้ศึกษากันมาเป็นเวลานานแล้ว

ผู้ที่ริเริ่มการใช้คำว่า Competency คือ David McClelland ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท Hay McBer ได้เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973 กล่าวกันว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนา Competency ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งนอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา ในปีค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่ง David C. McClelland เป็นผู้บริหารอยู่เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานเนื่องจากคนได้คะแนนดีแต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จจึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ David C. McClelland ได้เขียนบทความ “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event

Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีซึ่ง David C. McClelland เรียกว่าสมรรถนะ (Competency)

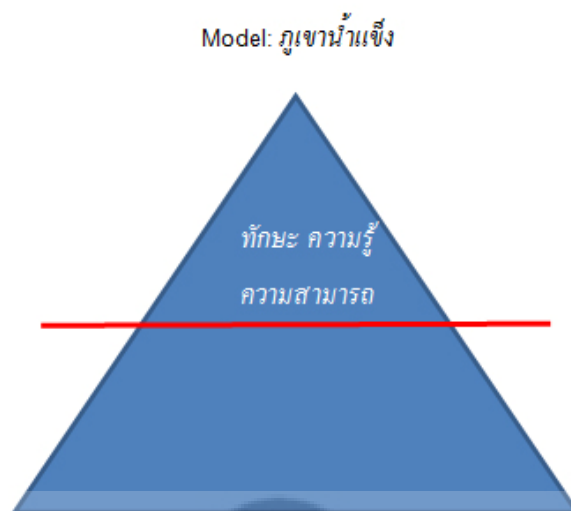
ในปี ค.ศ.1982 Richard Boyatzis ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 Gary Hamel และ C.K. Prahalad ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญคือ Core Competencies เป็นซึ่งถือว่าในการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่นพื้นฐานความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้างและอยู่ในระดับใดจึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุด ตรงตามความต้องการขององค์กรในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำ ได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้นและยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้นๆมีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลกนำ Core Competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning (พสุเดชะรินทร์ 2546: 13) แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ

การพัฒนาขีดความสามารถหลัก (Core Competency)

ปัจจุบันในหลายๆองค์กรได้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับ Competency มาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างกว้างขวาง โดยแนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสรรหา พัฒนา และการประเมินผลงานของบุคลากรได้ตรงความต้องการของตำแหน่งงานและองค์กรเป็นอย่างมาก งานพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยการพัฒนาขีดความสามารถ (Competency) ของพนักงาน เพื่อให้สร้างผลการทำงานที่ดีที่สุดในหน้าที่ของตนเองโดยเกิดจากการปฏิบัติงานร่วมกัน ในการกำหนดขีดความสามารถในแต่ละตำแหน่งแต่ละระดับจะต้องมีขีดความสามารถในแต่ละประเภทชนิดใดบ้างที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จและทำให้บรรลุวิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กรได้

แมคคัลแลนด์ (David C. McClelland) ได้ให้คำนิยามของ Competency เอาไว้ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบความสามารถตามกรอบแนวคิดเรื่องขีดความสามารถซึ่งสามารถอธิบายได้ตามแผนภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง แสดงเกี่ยวกับ แนวคิด และหลักการ Competency



ภาพประกอบ 2 แผนภาพโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

จากภาพประกอบ 2 - คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ ส่วนหนึ่งที่เราสามารถมองเห็นได้ ได้แก่ ส่วนของทักษะ ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ ส่วนนี้เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่เราสังเกตและวัดได้ยากกว่าและเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าส่วนต่างๆ นี้ ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) และแรงจูงใจ (Motives) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้นเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคลซึ่งการที่บุคคลมีเพียงความฉลาดที่ทำให้เขาสามารถเรียนรู้องค์ความรู้และทักษะไม่เพียงพอที่จะทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดัน คุณลักษณะส่วนบุคคลภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมที่เหมาะสมด้วย

ปราฮาลาด และ ฮาเมิล (ฮาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2547; อ้างอิงจาก Prahalad; & Hamel. 2004) การพัฒนาขีดความสามารถหลัก (Core Competency) ของพนักงานในแต่ละองค์กร โดยขีดความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรควรประกอบด้วยความสามารถหลักใน 6 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถเชิงด้านการวิเคราะห์ (Analytical Competencies) ซึ่งเป็นความสามารถด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ในแง่ต่างๆ เช่น ข้อมูลการปฏิบัติงาน กลยุทธ์การเรียนรู้ และการประเมินผล เป็นต้น

2. ความสามารถด้านธุรกิจ (Business Competencies) ซึ่งเป็นความสามารถในการมองภาพกว้างของธุรกิจ ทั้งในแง่ของการวิเคราะห์ต้นทุน การต่อรอง การใช้ประโยชน์ทรัพยากรภายนอกองค์กร และการบริหารโครงการ เป็นต้น

3. ความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competencies) เป็นความสามารถในด้านการสร้างเครือข่าย การติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษา การจัดการแก้ปัญหา และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ความสามารถด้านภาวะผู้นำ (Leadership Competencies) ซึ่งเป็นความสามารถในด้านทักษะการยอมรับและการสนับสนุน การเป็นแม่แบบ รวมทั้งทักษะการสร้างวิสัยทัศน์ที่ดี

5. ความสามารถด้านเทคนิค (Technological Competencies) ซึ่งเป็นความสามารถในเชิงการตั้งคำถาม การให้ข้อมูล การพัฒนาและออกแบบเพื่อการหาข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ ให้ง่ายและสะดวกขึ้น

6. ความสามารถด้านเทคโนโลยี (Technological Competencies) ซึ่งเป็นความสามารถในด้านการติดต่อสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่

สามารถสรุปได้ว่า Competency เป็น ทักษะหรือความสามารถ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่มีผลต่อพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและผลก็คือ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีที่สุด ฝ่ายฝึกอบรมต้องการเน้นให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานตรงตามความรู้ความสามารถในการเป็นผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์อีกทั้งยังต้องการกำหนดและหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานที่เอื้อต่อการนำแนวคิดเรื่อง Competency มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาต่อไป

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546: 259) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ Competencies ตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. Personal Competencies เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปินการแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคนนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2. Job Competencies เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆ ต้องการเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการเป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Organization Competencies เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การที่มีส่วนทำให้องค์การนั้นไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้นๆ ได้ เช่น โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เป็นสถานศึกษามีความเชี่ยวชาญด้านการสอนวิทยาศาสตร์เป็นต้น

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภท (สฤัญญา รัชมีธรรมโชติ. 2546)) คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว เช่น ความสามารถของนักดนตรีนักกายกรรมและนักกีฬาเป็นต้นลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบหรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลขการคิดคำนวณความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดเป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัดมีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลักคือการใช้คอมพิวเตอร์ได้ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้นหรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสารการวางแผนและการบริหารจัดการและการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่นข้าราชการตำรวจเหมือนกันแต่มีความสามารถต่างกันบางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวนบางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

แมคคัลแลนด์ (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน; และคณะ. 2547; อ้างอิงจาก McClelland. 1970) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (core competency) หมายถึง ส่วนที่เป็นความชำนาญเฉพาะด้าน และเป็นสมรรถนะของทุกตำแหน่งในองค์กรต้องมีซึ่งจะไปสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถหลักขององค์กร

2. สมรรถนะในตำแหน่งหน้าที่ (functional competency / technical competency) หมายถึง ความสามารถเฉพาะตำแหน่งนั้นๆ โดยมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานที่เป็นเทคนิคและวิชาชีพเฉพาะ

3. สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Professional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งทางด้านการบริหารขององค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อผู้บริหารระดับต่างๆ ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้

4. สมรรถนะในการบริหารจัดการ บางครั้งเรียกว่า Management Competency หรือ Leadership Competency “พลวัต (Dynamic)” ไม่อยู่นิ่ง สามารถยืดหยุ่นได้ตามความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากสภาวะการแข่งขันหรือจากปัจจัยใดๆ กลยุทธ์ขององค์กรต้องทบทวนให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจนั้น การที่จะทำให้คนภายในองค์กร

โดยเฉพาะผู้บริหารและหัวหน้างานมีความสามารถรองรับกลยุทธ์ คือ ต้องทบทวนหรือสร้างสมรรถนะในเชิงบริหารจัดการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

5. สมรรถนะทั่วไป (Key Common Competency: KCC) เป็นสมรรถนะร่วมที่ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมี เช่น ภาวะผู้นำ การวางแผนและการจัดการ การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การตัดสินใจ การสื่อสาร ทักษะการสอนงานและพัฒนางาน และการพัฒนาผู้อื่น

จาก สมรรถนะทั่วไปทั้ง 7 ด้าน ที่ David C. McClelland ได้นิยามไว้ ผู้วิจัย ได้นำความหมาย ของ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2547) ซึ่งเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญ ในเรื่อง Competency ที่ได้แต่งไว้ในหนังสือ Competency Dictionary โดยอธิบายความหมายไว้ ดังนี้

1. ความเป็นผู้นำ หมายถึง การแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงาน และความสามารถในการจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

2. การวางแผนงานและการจัดการ หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานที่เร่งด่วน และการกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้ รวมทั้งการกำหนดผลที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติ และการหาวิธีการประเมินผลการทำงานของตนเองและของทีมงาน

3. ความคิดเชิงวิเคราะห์ หมายถึง ความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์และแจกแจงข้อมูลที่ได้รับออกเป็นปัจจัยย่อยๆ คือสาเหตุ ผลลัพธ์ ผลกระทบ ข้อเสนอแนะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างเป็นระบบ

4. การตัดสินใจ หมายถึง การประเมินข้อมูลและแนวทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสถานการณ์นั้นๆ

5. การสื่อสาร หมายถึง การให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน กระชับ ได้ใจความ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน

6. การสอนงานและการพัฒนางาน หมายถึง การให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้อื่นถึงเทคนิคและในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานทั้งของตนเองและของผู้อื่นได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

7. การพัฒนาพนักงาน หมายถึง ความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานปัจจุบัน และพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตทั้งของตนเองและของผู้อื่น

8. สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ (Key Strategic Competency: KSC) เป็นสมรรถนะที่ผู้บริหารและหัวหน้างานในหน่วยงานต่างๆ ควรมีความแตกต่างกันตามแต่กลยุทธ์ของหน่วยงานที่สร้างขึ้นมา และสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษา สมรรถนะในการบริหารจัดการ ในส่วนของสมรรถนะทั่วไป เพราะ ต้องการที่จะศึกษาสมรรถนะทั่วไปทั้งองค์กรที่หัวหน้างานควรมี ต่อพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

1.4 ความสำคัญของสมรรถนะ

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจมีการวิจัยพบว่าการพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปีในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปี ก็ตามทันเพราะซื้อหาได้ ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กรดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่บุคลากรในองค์กร
4. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะ Competency จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้วจะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง
5. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับ Competency ของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้วในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็น Competency เฉพาะขององค์กรนั้นๆ เช่นเป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมี Competency ในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

นอกจากการใช้สมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรแล้ว หน่วยงานยังสามารถนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารงานบุคคลในมิติต่างๆ ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (Recruitment and Selection) หน่วยงาน สามารถนำสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการไปทำเป็นแบบทดสอบหรือแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีมีความรู้ทักษะความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้ได้คนที่มีผลการปฏิบัติงานตรงตามที่หน่วยงานต้องการอย่างแท้จริง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Performance Appraisal) ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลการประเมินสมรรถนะ Competency Gap ของเจ้าหน้าที่มาใช้ให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงถึงการพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนารายบุคคล
3. การให้รางวัลและค่าตอบแทน (Reward and Compensation) เป็นการบริหารค่าตอบแทนที่สามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานมากขึ้นการนำระบบสมรรถนะมาใช้จะช่วยให้การให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ผู้ที่มีสมรรถนะในการทำงานสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าบุคลากรจะเห็นความสำคัญในการพัฒนา

ตนเองให้สูงขึ้น ส่งผลให้สมรรถนะขององค์กรยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วยนอกจากนั้นยังช่วยให้การบริหารค่าตอบแทนและการให้รางวัลมีความโปร่งใสและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

4. การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning and Succession Plan) ระบบสมรรถนะทำให้หน่วยงานสามารถทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่และทราบถึงทักษะหรือความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเป้าหมายในอนาคตของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ (Result -Based Management) การประเมินผลสัมฤทธิ์ (RBM) ในปัจจุบันจะยึดยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นหลักโดยมีตัวชี้วัด (KPIs) ในระดับต่างๆเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

ตัวอย่างสมรรถนะ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2. สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.1 ความหมายประสิทธิผล

ประสิทธิผล (effectiveness) เป็นความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยการสนับสนุนร่วมมือกันระหว่างสมาชิกเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างสูงสุดแก่องค์กรได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

กิ๊บสันและคณะ (Gibson; et al. 2000: 55) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (effectiveness) มาจากคำว่า effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (cause and effect) โดยอธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การซึ่งในแต่ละระดับของประสิทธิผลจะมีปัจจัยที่มีเหตุผลต่างกันดังนี้

1. ประสิทธิภาพระดับบุคคล (Individual Effectiveness) เป็นการเน้นผลปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิภาพระดับบุคคล โดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้นค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทนเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคลอันได้แก่ ความสามารถ (ability) ทักษะ (skills) ความรู้ (knowledge) เจตคติ (attitude) แรงจูงใจ (motivation) และความเครียด (stress)

2. ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม (group Effectiveness) เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มอันได้แก่ ความสามัคคี (cohesiveness) ภาวะผู้นำ (leadership) โครงสร้าง (structure) สถานภาพ (status) บทบาท (roles) และบรรทัดฐาน (norms)

3. ประสิทธิภาพระดับองค์การ (Organizational Effectiveness) เป็นภาพรวมประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับองค์การอันได้แก่ สภาพแวดล้อม (environment) เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ และวัฒนธรรมโดยที่ประสิทธิผลองค์การทั้ง 3 ระดับมีความสัมพันธ์กันซึ่งประสิทธิผลองค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิผลบุคคลและกลุ่มนั่นเอง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์การงานที่องค์การทำ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์การ

สมพงษ์ เกษมสิน (ปริทัศน์ โชคไพบูลย์. 2548; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2536) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาผลการดำเนินงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลักเป็นการนำเอาผลงานที่สำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิภาพนี้อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพ

ลอว์เลส (Lawless. 1972: 388) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้ตั้งไว้หรือไม่

ธงชัย สันติวงศ์ (รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์. 2547:33; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงศ์. 2539: 315) ประสิทธิภาพ หมายถึงความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548:39) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์การสามารถตอบสนองผู้บริโภคด้วยสินค้าหรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในส่วนที่พยายามจำทำมากน้อยเพียงใด ความหมายของ ปีเตอร์ดริคเกอร์ นักคิดทางด้านการบริหารที่นิยามประสิทธิภาพว่า เป็นเรื่องของการทำในสิ่งที่ถูกต้อง เกณฑ์การวัดอีกตัวคือ การอยู่รอดซึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์การต้องสามารถปรับตัวต่อภาวะการณ์ และสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นและสามารถมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพ โดยวัดการอยู่รอดขององค์การ เท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จในองค์กรระยะยาว โดยมีเงื่อนไขไว้ว่า องค์การจะต้องมีประสิทธิภาพ การทำงานของระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ

ประสิทธิผล (Effectiveness) โดยทั่วไปหมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามที่ตั้งใจไว้ (Hornby.1955: 318) หรือ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย (Price. 1968: 1)

สตีเยร์ (Steer.1977:5) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นความสามารถขององค์การในการที่จะได้มา ซึ่งทรัพยากรที่มีค่า หายาก และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปในกระบวนการ โดยมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความหมายและแนวคิดประสิทธิผลองค์กร

ความหมายของประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผลองค์กร (organizational effectiveness) มีความสำคัญยิ่งต่อการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์กร เพราะเป็นตัวบ่งชี้หรือตัดสินองค์กรว่าประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์กรจะอยู่รอดและมีความมั่นคงเจริญก้าวหน้าขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์กรถ้าองค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุวัตถุประสงค์ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป แต่ถ้าไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์องค์กรนั้นก็ล้มละลายไป

ฟอร์ด อาร์มแมนติ และเฮียตัน (Ford Armant; & Heaton, 1988: 56) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

ฮาล (Hall, 1991: 249) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์กรไว้ว่า เป็นความสามารถขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่หาได้ยากและมีคุณค่าที่จะนำไปใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการขององค์กร

มัทวาท สุวรรณเรือง (2536: 24-27) ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพอใจในงาน และองค์กรโดยรวม สามารถปรับตัว และพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพองค์กร (Organizational Effectiveness) คือ ความสามารถในการบริหารดำเนินการงานขององค์กรให้ก้าวหน้า มีการปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร และรักษาสภาพองค์กรให้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลขององค์กร (Organization Effectiveness)

นอกจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายอันเป็นความมีประสิทธิภาพโดยทั่วไป แล้ว การประเมินประสิทธิผลอาจพิจารณาได้จากคุณภาพของผลผลิตหรือบริการพื้นฐาน ขององค์กร หรือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร ความพร้อม หรือความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเมื่อถูกขอร้องให้ทำผลตอบแทน หรือผลกำไรที่ได้รับจากการผลิตสินค้าและบริการ เป็นต้น ดังนั้น กิจกรรมขององค์กรที่เป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผล หรือไม่จึงประกอบไปด้วย กิจกรรมต่อไปนี้คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การใช้ปัจจัยนำเข้า อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต ความสามารถในการผลิต

สินค้าหรือบริการของ องค์กร การปฏิบัติงานด้านเทคนิควิชาการและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล การลงทุน ในองค์กร การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์กับพฤติกรรมในองค์กร และการตอบสนองความต้องการ และความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและของกลุ่ม (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. 2530: 243)

กิ๊บสัน และคณะ (Gibson; et al. 1979: 29-30) ใช้ทฤษฎีระบบเป็นกรอบการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ความสามารถในการผลิต (productivity) หมายถึง กิจกรรมในการผลิต โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
2. ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง กิจกรรมในการสนองตอบความสนใจของสมาชิก
3. การพัฒนา (development) หมายถึง กิจกรรมการลงทุนในทรัพย์สิน ด้านคน(human assets) โดยเฉพาะการฝึกอบรมและการพัฒนา

เอนก ณ นคร (ภรณ์ มหามนต์. 2529: 3; อ้างอิงจาก เอนก ณ นคร. 2538) การใช้ทฤษฎีระบบเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิผลขององค์กร (Systematic Criteria of Organizational Effectives) ตั้งอยู่บนความคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบสังคม ที่มีชีวิต (Living Social System) ซึ่งมีข้อเรียกร้อง (Requirements) หรือความต้องการ บางอย่างที่อยู่ในสภาพแวดล้อม หรือ สถานการณ์ที่องค์กรจะต้องสนองตอบเพื่อที่จะ อยู่รอด เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปได้ การศึกษาประสิทธิผล ขององค์กร จึงเป็นการศึกษาความสามารถขององค์กรในการสนองตอบข้อเรียกร้องที่ เกิดจากสภาพแวดล้อม หรือ สถานการณ์ที่แวดล้อมองค์กรอยู่

เพนนิ่งส์และกูดแมน (Penning; & Goodmen, 1977: 160) กล่าวว่าองค์กรจะมีประสิทธิผล ต่อเมื่อ องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องจนได้ผลเป็นที่น่าพอใจและผลลัพธ์ (Results) ขององค์กรใกล้เคียงกับเป้าหมายขององค์กรหรือสูงกว่า

ฮาลมอน และเมเยอร์ (Harmon; & Mayer. 1986: 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะ เน้นในเรื่องของการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและงานนั้นต้องสามารถทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับแนวคิดของเอ็ดดี้ (Eddy. 1981: 06-107) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายหรือความสำเร็จในการทำในสิ่งที่ได้ ตัดสินใจนั่นเอง

เชสเตอร์ (Chester. 1938) ได้กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพ ว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของ องค์กรนั้น เพื่อที่จะมุ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การดำเนินงานที่เรียกว่าก่อให้เกิดประสิทธิผล นั้น ก็คือ การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ไว้

พิทยา บวรวัฒนา (2530: 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณา ว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือ สภาพขององค์กร ที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้บังเกิดขึ้น

เอนก ณ นคร (2538: 13) สังคมเรียกร้องและคาดหวังให้องค์กรมีการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ โดย เฉพาะอย่างยิ่งสังคมในสภาพปัจจุบันคาดหวังให้องค์กรผลิตสินค้าและบริการ

ภายใต้เงื่อนไขของความจำกัดของทรัพยากรประสิทธิผล จึงเป็นการวัดในแง่ของ "การบรรลุถึงเป้าหมายภายใต้ทรัพยากรซึ่งมีจำกัด"

พิทยา บวรวัฒนา (2531: 68) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรเป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสภาพองค์กรที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

روبินส์ และโคเตอร์ (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545: 42: อ้างอิงจาก Robbins; & Coulter. 1999: 9) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการ คือ การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ประสิทธิภาพขององค์กรต้องวิเคราะห์ต่อไปถึงความสำเร็จของเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายระยะสั้น หรือระยะยาว และเป็นเป้าหมายที่แท้จริงหรือเป็นเพียงเป้าหมายทางการที่ระบุไว้ให้บุคคลภายนอกทราบเป้าหมายต่างๆที่กำหนดและทำบรรลุผลลงได้นั้น ได้ตกเป็นของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย เช่น เป็นของผู้ถือหุ้น พนักงานฝ่ายจัดการ หรือกับคู่ค้า ลูกค้า และบุคคลภายนอก รวมทั้งสังคมโดยรวม

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้น พอที่จะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการใช้ทรัพยากร บริหารอย่างคุ้มค่า และได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของ องค์กร ทำให้ผู้รับบริการจากองค์กรพึงพอใจในงานและองค์กรสามารถปรับตัวและ พัฒนาให้ดำรงอยู่ต่อไปได้ (ไชยวัฒน์ รัตนดาเดช, 2538, หน้า 24-27)

2.3 ความหมายและแนวคิดประสิทธิผลในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน(Effectiveness) ไว้ดังนี้

วิวรรณธรา หิรัญโชติ (2532: 3-5) กล่าวไว้ในหนังสือเทคนิคการเพิ่มประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน (effectiveness) มีความหมายต่างกันไปสำหรับแต่ละคนบางคนหมายถึงผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่พยายามรักษาต้นทุนให้คงที่บางคนหมายถึงการทำงานให้ถูกต้องบางคนหมายถึงการทำงานอย่างฉลาดขึ้นและหนักขึ้นบางคนหมายถึงการประกอบการโดยได้ผลงานมากขึ้น เป็นต้น

กิบสัน และคณะ (Gibson; et al. n.d.) เสนอว่า วิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพยายามสร้างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กร คือ การใช้แนวความคิดพื้นฐานในทฤษฎีระบบเข้ามาเป็นเครื่องมืออธิบายแนวความคิดเรื่องประสิทธิผล ทฤษฎี ระบบจะสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมขององค์กรทั้งภายในและภายนอก การวิเคราะห์ ภายในองค์กรก็จะช่วยให้เข้าใจว่าคนภายในองค์กรปฏิบัติงานเป็นส่วนบุคคล และเป็น ส่วนรวมอย่างไร และ ทำไม ส่วนการวิเคราะห์ภายนอกองค์กรก็จะช่วยให้เข้าใจการ กระทำขององค์กรซึ่งสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กรจะต้องรับผิดชอบกับ การจัดการกับพฤติกรรมองค์กรทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เชอริงตัน(Cherrington.1994:3) ให้ความหมายของประสิทธิผล การทำงานไว้ว่าหมายถึง สัมฤทธิ์ผล หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Success)

การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

เชอริงตัน (Cherrington.1994:4-5) การวัดประสิทธิผลหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Huccess) ให้พิจารณาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงานที่ได้ทำ(Quality of work) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน
2. ปริมาณงานที่ได้ทำ(Quantity of work) ได้แก่ จำนวนงานที่ทำได้ ในระยะเวลาการทำงาน
3. การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล(Personality Quality development) ได้แก่ การมีความรับผิดชอบ การมีความคิดริเริ่ม มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด การพัฒนาความสามารถ ทักษะมีบุคลิกภาพทัศนคติ มีความสามารถในการพูดคุย
4. การพัฒนาการจัดการจัดการบริหาร (Improvement in performance of administration) คือการเป็นผู้นำที่ดีของกลุ่มของตนเอง การเอาใจใส่ในการดำเนินงานของผู้ร่วมทีมงาน การสนับสนุน การช่วยแก้ปัญหา

ด้วยประสิทธิผลเป็นเรื่องของ การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงสรุปได้ว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติการที่รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะนำแนวคิดของ เชอริงตัน เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน มาทำการวิจัย โดยเลือกการวัดประสิทธิผล หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มา 2ด้าน จาก 4 ด้าน คือ คุณภาพของงานที่ได้ทำ และปริมาณงานที่ได้ทำ เพราะ จากตัวแปรอิสระ ที่ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะการบริหารจัดการของหัวหน้างาน ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัย ต้องการที่จะวัดผลการทำงานของพนักงานในแบบของปริมาณงานที่ทำได้ ที่สามารถวัดค่าของงานได้ในการศึกษาผลการวิจัยในครั้งนี้

2.4 ตัวชี้วัดประสิทธิผล

แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัย ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลนอกจากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมาแล้วยังมีแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ ลักษณะต่างๆโดยมีนักวิชาการได้พยายามหาวิธีการประเมินประสิทธิผลองค์การเป็น 3 แนวทางคือ (ศิริมนัส อินตะแก้ว. 2551; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร. 2529: 185-187)

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (Goal Model of Organizational Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นกล่าวอีกนัยหนึ่งคือใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ-ทรัพยากร (The System Resource Model of Organizational Effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์กรในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการอันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งเป็นการเน้นที่ตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลองค์กรโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผลซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันผู้ให้แนวคิดในการประเมินโดยวิธีนี้เช่น

ฮอยและมิสเกล (Hoy; & Miskel. 1991: 384-397) ได้เสนอแนวคิดไว้สำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยพิจารณาจาก 1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน (Adaptability) 2) การบรรลุเป้าหมาย (Achievement) 3) ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) 4) ความสนใจในชีวิต (Central Life Interests)

แคเมอรอนและเวทเทน (Carmerson; & Whetten, 1983: 99) ได้กำหนดเกณฑ์ไว้สำหรับการตัดสินประสิทธิผลองค์กรมีทั้งหมด 5 วิธีคือ

1. การตัดสินใจโดยการเปรียบเทียบ (Comparative Judgment) เป็นการเปรียบเทียบประสิทธิผลองค์กรกับองค์กรอื่นๆ

2. การตัดสินใจโดยใช้ปทัสถาน (Normative Judgment) เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานขององค์กรกับระดับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานหรือเป็นอุดมคติ (อุดมคติตามกฎหมาย)

3. การตัดสินใจโดยใช้เป้าหมาย (Goal-Centered Judgment) เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้ (Mindications) ตามเป้าหมายขององค์กร

4. การตัดสินใจโดยการปรับปรุงแก้ไข (Improvement Judgment) เป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานปัจจุบันกับการปฏิบัติงานที่ผ่านมาขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียวกันว่าดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่

5. การตัดสินใจโดยใช้คุณลักษณะ (Trait Judgment) เป็นการประเมินประสิทธิผลโดยใช้ในลักษณะที่แน่นอนขององค์กรซึ่งไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีตัวบ่งชี้แน่นอนแนวทางนี้ต้องกำหนดลักษณะขององค์กรที่พึงประสงค์และพิจารณาดัดสินองค์การตามลักษณะดังกล่าว

การประเมินประสิทธิผลองค์กร เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ว่าผลที่ได้ในลำดับสุดท้ายได้ผลดีหรือไม่ มีข้อแก้ไขปรับปรุง หรือมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานอย่างไร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้เกิดบรรทัดฐานที่ดีและส่งผลดีต่อองค์กรในการดำเนินงานครั้งต่อไป

เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลองค์กร

ภรณ์ กิริติบุตร (ศิริมนัส อินตะแก้ว, 2551; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร. 2529: 42-52) ได้รวบรวมแนวความคิดและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยการใช้แบบจำลองของการประเมินประสิทธิผลขององค์กร (Models of Organizational Effectiveness) ซึ่งแบบจำลองที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์กรที่มีอยู่ในขณะนี้สามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือลักษณะแรกโดยเฉพาะในยุคต้นๆของการศึกษาใช้แนวความคิดการประเมินประสิทธิผลองค์กรที่จะใช้เพียงหลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งเท่านั้นในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรเช่น วัดจากความ สามารถในการผลิตเพียงอย่างเดียวเป็นเกณฑ์เป็นต้นแนวความคิดนี้เรียกว่า เครื่องวัดประสิทธิผลเดี่ยว หรือ Univariate Effectiveness Measures ส่วนอีกลักษณะหนึ่งที่ตรงกันข้ามกับลักษณะแรกคือใช้เกณฑ์หลายอย่างหรือ Multivariate Effectiveness measures ซึ่งจะแยกพิจารณา ดังนี้

1. เครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยว (Univariate Effectiveness Measures) เป็นความพยายามเบื้องต้นของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและนักสังคมวิทยาในการที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยมุ่งไปที่การเสาะแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุดการใช้ตัวแปรเดี่ยวหรือเกณฑ์เดี่ยวแต่ละตัวเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลนั้นก่อให้เกิดปัญหา คือ

1.1 เป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวแปรเหล่านี้โดยตัวของมันเองนั้นกว้างขวางพอเพียงที่จะใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรได้เช่นวัดประสิทธิผลจากอัตราการลาออกของพนักงานแต่เพียงอย่างเดียวเป็นต้น

1.2 ตัวแปรหลายตัวซึ่งใช้ในการวัดประสิทธิผลเช่นความพึงพอใจมีลักษณะของการใช้ความคิดเห็นส่วนตัวของผู้วิจัยหรือผู้บริหารว่านั่นคือสิ่งที่ควรจะเป็นแทนที่จะใช้ตัวแปรซึ่งเป็นกลางในการวัดความสามารถขององค์กรในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

1.3 ปัญหาสำคัญสุดคือปัญหาการผสมผสานตัวแปรเดี่ยว ๆ เหล่านี้เข้าด้วยกันเพื่อเข้าใจถึงคามมีอิทธิพลของตัวแปรเหล่านี้ที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กรเช่นการให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึงความสามารถในการผลิตก็ไม่สามารถทำให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งที่เรียกว่าประสิทธิผลได้ดีขึ้นแต่อย่างใดอาจกล่าวได้ว่าตัวแปรเดี่ยว ๆ แต่ละตัวนั้นมีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์กรแต่ตัวแปรเหล่านั้นมิใช่ตัวประสิทธิผลขององค์กร

2. เครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่าง (Multivariate Effectiveness Measures) เป็นวิธีการหนึ่งในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในองค์กรประกอบไปด้วยความพยายามในการสร้างแบบจำลองซึ่งมีการสร้างฐานคติ (Hypotheses) และนำไปทดลองหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักซึ่งอาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งแบบจำลองเหล่านี้มีประโยชน์มากกว่าเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยวเพราะแบบจำลองต่าง ๆ พยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ สัมพันธ์กัน มีผู้ทำการศึกษาและสร้างเกณฑ์การประเมินผลเบื้องต้นแรกโดยกำหนดประเภทของการวัดเป็นแบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการสร้างบรรทัดฐานและแบบจำลองซึ่งมีลักษณะเป็นการพัฒนาเกณฑ์ที่สร้างขึ้นใช้วัดประสิทธิผลขององค์กรทุกประเภทขององค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานวิจัยและพัฒนา โดยเกณฑ์แต่ละ

เกณฑ์ที่มีที่มาจากจากการพิจารณาจากหลักทั่วไปหรือด้วยวิธีพิสูจน์จากกรณีเฉพาะ มีการศึกษาแบบสอบถามการศึกษาวิจัยศึกษาวิจัยหน่วยงานองค์การหลายประเภทจากนั้นนำความถี่ของเกณฑ์ที่ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้ 17 แบบตั้งแต่ปีค.ศ.1957 ถึงปีค.ศ.1974 มาจัดเรียงลำดับความถี่ของเกณฑ์ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ความถี่ของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลในแบบจำลอง 17 แบบ

เกณฑ์การประเมิน	จำนวนครั้งที่ถูกนำมาใช้ (ยอดรวม = 17)
ความสามารถในการปรับตัว – ความยืดหยุ่น (Adaptability-Flexibility)	10
ความสามารถในการผลิต (Productivity)	6
ความพอใจ (Satisfaction)	5
ความสามารถในการสร้างผลประโยชน์/ผลกำไร (Profitability)	3
การได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Acquisition)	3
การปราศจากความเครียด (Absence of Strain)	2
การควบคุมเหนือสภาพแวดล้อม (Control over Environment)	2
การพัฒนา (Development)	2
ประสิทธิภาพ (Efficiency)	2
การรักษาไว้ซึ่งพนักงาน (Employee Retention)	2
การเจริญเติบโต (Growth)	2
การผสมผสาน (Integration)	2
การติดต่อสื่อสารแบบเปิด (Open Communication)	2
การอยู่รอด (Survival)	2
เกณฑ์อื่น ๆ (Others)	1

ที่มา: Steers, R.M. (1977). *Organizational Effectiveness*. P. 46.

การประเมินประสิทธิผลองค์การเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการประเมินประสิทธิผลขององค์การนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาให้ทราบว่าองค์การมีสภาพของความสำเร็จเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ได้ศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์ประเมินประสิทธิผล ดังนี้

ฮอย และมิสเกล (Hoy; & Miskel, 1991: 381) เครื่องมือวัดประสิทธิผลหลายอย่างเป็นการสร้างแบบจำลองทางการวิจัยมีการตั้งสมมุติฐานนำไปทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลักที่

อาจมีผลต่อความสำเร็จผลการวิจัยจะมีความน่าเชื่อถือได้มากกว่าเครื่องมือวัดประสิทธิผลเดี่ยวซึ่งเป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวแปรเกณฑ์เดี่ยวจะครอบคลุมเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร

เบนนิส (Bennis, 1971: 116-143) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรคือความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่คือการอยู่รอดตั้งนั้นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินได้แก่ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการแก้ไขปัญหา

มอทท์ (Hoy; & Miskel. 1991: 398; citing Mott, 1972) ได้ผสมผสานแนวความคิดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลทั้งแง่เป้าหมายและระบบทรัพยากรมาเป็นเกณฑ์หลายอย่างในการพิจารณาประสิทธิผลองค์กร

ความสำคัญของการศึกษาประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ สวยศม (2546: 25-26) ความพร้อมและความสามารถของแต่ละบุคคล ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วยกระบวนการที่ถูกต้องแล้ว ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์กับฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินจะชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานและส่วนรวม ทำให้สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ผลงานดีขึ้นกว่าเดิม และมีโอกาสที่จะก้าวต่อไป

1.2 ผลการประเมิน จะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนกำลังคนขององค์กร กล่าวคือการพิจารณาบทบาทผลการทำงานทำให้ทราบจุดอ่อนจุดแข็งและความสามารถของพนักงานซึ่งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการตัดสินใจเลื่อนขั้น และโยกย้ายตำแหน่ง

1.3 เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และความก้าวหน้าในอาชีพการงานเพราะการประเมินผลทำให้ทราบถึงศักยภาพ ความสามารถ จุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคนซึ่งเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับความสามารถ

1.4 ประโยชน์ด้านการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน กล่าวคือ ใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณาปรับเพิ่มค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงาน

2. ประโยชน์ต่อพนักงาน

2.1 ทำให้พนักงานทราบว่าตนเอง มีจุดเด่น จุดด้อย อะไรบ้าง เพื่อดำเนินการปรับปรุงประสิทธิผลการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น

2.2 เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานในองค์กรทำงานด้วยความอุตสาหะเต็มกำลัง ความรู้ความสามารถ เพราะมั่นใจในกระบวนการพัฒนาและการประเมินผลการทำงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิพัฒน์ สุกใจประภารัตน์ (2541) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน:ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจ ในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการสถานีตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและประเด็นย่อยทั้ง4ประเด็น คือ การจัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ การมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างต่อเนื่อง ที่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน และประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ของคณะกรรมการ สถานีตำรวจ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยครอบคลุมถึงเรื่องความหมาย ความสำคัญ หลักการขั้นตอนและลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าคณะกรรมการสถานีตำรวจมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้ความเข้าใจในบทบาทและอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสถานีตำรวจอยู่ในระดับสูง คณะกรรมการสถานีตำรวจ มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างดีต่อการดำเนินงาน ตามโครงการ และความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินโครงการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ คือ คณะกรรมการ จะต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการ ประชุม ต้องมีการประชุมชี้แจง เพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้จากการประชุม มีการกำหนดระเบียบวาระประชุม มีการแบ่งงานและหน้าที่ให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องของ การประชุมและการปฏิบัติงาน ควรมีการประสานงานทั้งภายนอกและภายใน รวมทั้งต้อง ประชาสัมพันธ์การทำงานให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

สุภาวดี กองแก้ว(2544) ได้ศึกษาการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาในเขต33 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด มหาชน สาขาในเขต33โดยรวมและ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้าน 2ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความรู้ในการบริหารงาน และด้านสุขภาพ และมีการพัฒนาตนเอง อีก2ด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับมาก คือ ด้านบุคลิกภาพและด้านวิชาการ ยกเว้นพนักงานเพศหญิงและพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า10 ปี มีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากสำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานมีระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง4ด้านไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานเพศหญิง มีการพัฒนาตนเองโดยรวมและในด้านวิชาการมากกว่าพนักงานเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

เฮย์ส์ (Hayes. 1979: 2-3) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของขีดความสามารถกับความสำเร็จของงาน พบว่า ขีดความสามารถ ซึ่งประกอบไปด้วย การมีความรู้ มีแรงขับ มีคุณลักษณะ มีบทบาทของสังคมและมีทักษะ หากบุคคลที่มีองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำเอาองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้ในการทำงานจะทำให้เกิดผลงานที่ดีกว่าและสมบูรณ์มากกว่า

บอยาตซิส (Boyatzis. 1982: 12) ศึกษาเรื่อง ขีดความสามารถกับผลงาน พบว่า ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะวัดจากผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งงานบางงานการวัดผลงานอาจทำได้ง่ายแต่

งานบางงานก็วัดได้ยาก ในการที่คนจะได้ผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงนั้นจะต้องแสดงพฤติกรรม หรือมีการกระทำที่เรียกว่า “Specific actions” ออกมา ซึ่งตัวพฤติกรรมที่ว่านี้เองจะทำให้เกิดผลลัพธ์ คือตัวงานที่มีประสิทธิภาพสูงและสิ่งที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมเฉพาะออกมานี้เองจึงได้เรียก คุณสมบัตินี้ว่า “Competencies”

ฮามเมล และพรฮาาลาด (Hamel; & Prahalad 1990: 122-128) ได้คิดค้น ความสามารถหลัก (Core competency) ขึ้นโดยเชื่อมโยงขีดความสามารถเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อประโยชน์ และสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ และได้นิยามคำว่า ขีดความสามารถหลักหมายถึง การผสมผสานทักษะ ความรู้และเทคโนโลยีขององค์กรในการดำเนินงาน โดยขีดความสามารถหลักนี้จะทำให้องค์กรสามารถที่จะรู้ว่าควรดำเนินงานอย่างไรให้มีความโดดเด่นเหนือคู่แข่ง โดยเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์สินสมบัติที่ถาวรขององค์กร อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับรากต้นไม้ ที่เมื่อมีความรู้ มีรากที่เข้มแข็ง ก็จะส่งผลให้ลำต้นมีความมั่นคงและสามารถเจริญเติบโต แผ่กิ่งก้านและในที่สุดก็ออกดอกผล ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ และผลกำไรตามมา

แรลลิน และคูเลจ (Raelin; & Cooledge 1995: 24-33) ได้ศึกษาถึงผลงานของ Frederick W. Taylor เพื่อพิสูจน์หลักการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ พบว่า หลักการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์สามารถทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพสูงได้ และเป็นจุดเริ่มต้นของแนวความคิดทางด้านขีดความสามารถ และได้กล่าวอีกว่า ขีดความสามารถคือการระบุและการพัฒนาขีดความสามารถหรือคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เป็นพฤติกรรมของคนที่สามารถสังเกตเห็นและวัดได้ ซึ่งขีดความสามารถเหล่านี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ของงานที่ดีเกินความคาดหมาย

กรีน (Green. 1999: 4) ได้ศึกษาเรื่อง ขีดความสามารถ พบว่า ขีดความสามารถเป็นสิ่งที่บุคคลนำมาใช้แตกต่างกันไปตามกลยุทธ์ขององค์กรที่ตนทำงานอยู่ โดยขีดความสามารถของบุคคลนี้จะช่วยลดความคลุมเครือ (Ambiguity) และช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของบุคคลได้ อันจะส่งผลสนับสนุนให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน ของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้ทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการใช้สูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545: 26) จากสูตรตัวอย่างแบบไม่ทราบค่าประชากร ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.05) เมื่อแทนค่าในสูตร

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

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

p แทน สัดส่วนของประชากรที่ทำการสุ่ม โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.5

Z แทน ค่าระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ คือ 95% ดังนั้นค่า $Z = 1.96$

e แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5 % ดังนั้น $e = 0.05$

โดยนำไปแทนค่า ได้ดังนี้

$n = 384.16$ หรือ 385 คน

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้สำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) โดยมีลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. 2555) ประกอบด้วย

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตพระปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง เขตบางนา และเขตประเวศ
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม เขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วย เขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

ในการวิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับสลากกลุ่มละ 1 เขต ได้จำนวน 6 เขต ดังนี้ เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตคลองสาน เขตราษฎร์บูรณะ

ขั้นตอนที่ 2

กำหนดวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} = \frac{\text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนเขตที่เลือก}}$$

$$= \frac{400}{6} = 66.67$$

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} = 66.67$$

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้

เขต / จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	พนักงานบริษัทเอกชน (คน)
เขตห้วยขวาง	67 คน
เขตวัฒนา	67 คน
เขตบางซื่อ	67 คน
เขตบางกะปิ	67 คน
เขตคลองสาน	66 คน
เขตราชบุรีบูรณะ	66 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน

ขั้นตอนที่ 3

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) (สุชาติ กิระนันท์. 2538: 11) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครทั้ง 6 เขตกลุ่มตัวอย่าง จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้น โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ ตำรา แนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended question) ให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทางเลือก (Dichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

2. อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 68)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

จากข้อมูล พนักงานในองค์กร อายุ 18 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุด และพนักงานในองค์กรอายุ 60 ปี เป็นค่าอายุสูงสุด เนื่องจากองค์กรจะรับพนักงานอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ตามมาตรฐานแรงงานไทย และได้มีการเกษียณอายุงานเมื่ออายุ 60 ปี โดยที่หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายนั้นขึ้นอยู่กับอายุของพนักงานและความสามารถของพนักงานเอง แต่ทั้งนี้ข้อกำหนดและการปฏิบัติงานต่างๆจะเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

2.1 อายุ 18-25 ปี

2.2 อายุ 26-33 ปี

2.3 อายุ 34-41 ปี

2.4 อายุ 42-49 ปี

2.5 อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multichotomous Question) ได้แก่

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multichotomous Question) ดังนี้

4.1 โสด

4.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

4.3 หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ สมรรถนะทั่วไปในการบริหารงานของหัวหน้างาน ประกอบด้วยสมรรถนะทั่วไป 7 ด้าน ดังนี้ 1.ความเป็นผู้นำ 2.การวางแผนงานและการจัดการ 3.การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 4.การตัดสินใจ 5.การสื่อสาร 6.ทักษะการสอนงาน และพัฒนางาน 7.การพัฒนาพนักงาน เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 18 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลคะแนนในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2549: 129)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างาน สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างานอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างานอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปของหัวหน้างานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ 2. ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 8 ข้อ มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยแบ่งจัดระดับของคำตอบเป็น 5 คำตอบ โดยเป็นการให้คะแนนในแต่ละระดับตั้งแต่ 1-5 คะแนน ดังนี้

ระดับความเป็นจริง

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2549: 129)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ศึกษาลักษณะการกำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัยและศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาค้นคว้าถึงวิธีการเขียนแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภท เนื้อหา รูปแบบการใช้คำพูด ของแต่ละแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการงานวิจัยกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อกำหนด เป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ที่มี ความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นผู้พิจารณา ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ และนิยาม ศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท เรียบร้อยแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะ เพิ่มเติมอีกครั้ง

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อ ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของชุดคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ มากกว่าหรือ เท่ากับ 0.7 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากการทดสอบครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.9494

ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ	
ความเป็นผู้นำ	0.8943
ความคิดเชิงวิเคราะห์	0.8659
การวางแผนและการจัดการ	0.9260
การตัดสินใจ	0.8966
การสื่อสาร	0.7324
การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น	0.8095
การพัฒนาพนักงาน	0.9073
ประสิทธิผลในการทำงาน	
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	0.6991
ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	0.8077

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Method) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสามารถหลักของพนักงาน และรูปแบบการอบรมพนักงาน และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

แหล่งข้อมูล (Source of data) ในการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาวิจัย เป็น 2 ส่วน คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในเขตต่าง ๆ จำนวน 400 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว (Data processing) นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส โดยการหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 สมรรถนะทั่วไป 7 ด้าน ดังนี้ 1. ความเป็นผู้นำ 2.การวางแผนงานและการจัดการ 3.การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 4.การตัดสินใจ 5.การสื่อสาร 6.ทักษะการสอนงาน และพัฒนาผู้อื่น 7.การพัฒนาพนักงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ 1. ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ 2. ด้านปริมาณงานงานที่ได้ทำ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มสำหรับตัวแปรด้านเพศ และใช้สถิติ F-test (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มสำหรับตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะทั่วไป 7 ด้าน ประกอบด้วย 1.ความเป็นผู้นำ 2.การวางแผนงานและการจัดการ 3.การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 4.การตัดสินใจ 5.การสื่อสาร 6.ทักษะ

การสอนงาน และพัฒนาผู้อื่น 7.การพัฒนาพนักงาน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยมีดังนี้

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 289)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 38)

$$S.D. = \frac{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35)

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

เมื่อ α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
K	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\overline{\text{Con variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{\text{Variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติ Independent t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 109)

กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันหรือเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom)

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

โดยที่ค่าความอิสระ (Degree of freedom)

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 224) มีสูตร ดังนี้

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	SS_b	k-1	MS(B)	MS(B)/ MS(W)
	SS_w	n-k	MS(W)	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 $MS(B)$ แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 $MS(W)$ แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยค่า df หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ $(k-1)$ และภายในกลุ่มเท่ากับ $(n-k)$

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between-groups)
 MS_W แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square within-groups)

$$\text{โดยค่า } MS = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
 MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มสำหรับสถิติ Brown- Forsythe
 MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown- Forsythe
 K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 332 - 333) ดังนี้

$$LSD = t_{\alpha/2} ; n - k \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดย $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
 MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

หรือสูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1983: 153-155)

มีสูตรดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{\frac{S}{A}})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
 q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
 $MS_{\frac{S}{A}}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance
2. การทดสอบด้านสมรรถนะทั่วไปในการบริหารงานของหัวหน้างาน ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ, การวางแผนและการจัดการ, การคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ, การตัดสินใจ, การสื่อสาร, ทักษะการสอนงานและพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติ ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัย เรื่อง “สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

n	แทน จำนวนพนักงาน
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
Adjusted R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
Y ₁	แทน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ
Y ₂	แทน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ
X ₁	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านความเป็นผู้นำ
X ₂	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการวางแผนงานและการจัดการ
X ₃	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านความคิดเชิงวิเคราะห์
X ₄	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการตัดสินใจ
X ₅	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร
X ₆	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการสอนงานและพัฒนาผู้อื่น
X ₇	แทน สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาพนักงาน
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบ

สมมติฐาน

- * แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Ho แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)

H1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ตามลำดับของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ 7 สมรรถนะ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การวางแผนงานและการจัดการ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ การสื่อสาร การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน ของหัวหน้างานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และประสิทธิผลด้านปริมาณงานที่ได้ทำ ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมี 11 ข้อ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. พนักงานบริษัทที่มีอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัทที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

5. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

6. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนงานและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

7. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการคิดวิเคราะห์หรืออย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

8. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

9. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

10. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านทักษะการสอนงานและพัฒนางาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

11. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	189	47.3
หญิง	211	52.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
18 – 25 ปี	24	6.0
26 - 33 ปี	209	52.3
34 - 41 ปี	132	33.0
42 – 49 ปี	32	8.0
50 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	400	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. ระดับปีการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	6.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	318	79.5
สูงกว่าปริญญาตรี	56	14.0
รวม	400	100.0
4. สถานภาพสมรส		
โสด	260	65.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	123	30.8
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	4.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 และเพศชายมีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี รองลงมา คือ อายุระหว่าง 34 -41 ปี อายุระหว่าง 42 – 49 ปี อายุระหว่าง 18 – 25 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.0, 8.0, 6.0 และ 0.8 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.5, 14.0 และ 6.5 ตามลำดับ

4. สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรส/อยู่ด้วยกัน และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 65.0, 30.8, และ 4.3 ตามลำดับ

เนื่องจากมีอิทธิพลจากชั้นของข้อมูลด้านอายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 5 จำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท เอกชน ในกรุงเทพมหานคร (จัดกลุ่มใหม่)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. อายุ *		
18 - 25 ปี	24	6.0
26 - 33 ปี	209	52.3
34 - 41 ปี	132	33.0
42 ปีขึ้นไป	35	8.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 5 อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับอายุ 26 – 33 ปี รองลงมาคือ ระดับอายุ 34 – 41 ปี ระดับอายุ 42 ปีขึ้นไป และระดับอายุ 18 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3, 33.0, 8.8 และ 6.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 18 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ลักษณะงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ความเป็นผู้นำ การวางแผนงานและการจัดการ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ การสื่อสาร การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 6 สมรรถนะในการบริหารจัดการของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

สมรรถนะในการบริหารจัดการ	ระดับสมรรถนะ	แปลผล S.D.
1. ความเป็นผู้นำ	3.93	.594
2. การวางแผนงานและการจัดการ	4.03	.556
3. ความคิดเชิงวิเคราะห์	4.08	.468
4. การตัดสินใจ	4.12	.628
5. การสื่อสาร	4.04	.607
6. การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น	4.21	.582
7. การพัฒนาพนักงาน	4.13	.679
รวม	4.08	.385

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างานโดยรวมพบว่า การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างานเป็นรายด้านพบว่า มีลักษณะงานอยู่ในระดับดี 6 ด้าน ได้แก่ คือ การพัฒนาพนักงาน การตัดสินใจ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การสื่อสาร การวางแผนงานและการจัดการ และความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.12, 4.08, 4.04, 4.03, และ 3.93 ตามลำดับ

ตาราง 7 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านความเป็นผู้นำ

ความเป็นผู้นำ	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร	3.89	.913
2. หัวหน้างานของท่าน สามารถจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้	3.94	.809
3. หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงาน	3.96	.833
รวม	3.93	.594

จากตาราง 7 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านความเป็นผู้นำ พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงาน, หัวหน้างานของท่าน สามารถจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้ และหัวหน้างานของท่านมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.94 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 8 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการวางแผนงานและการจัดการ

การวางแผนงานและการจัดการ	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแผนการปฏิบัติงาน สำหรับงานที่เป็นปกติประจำวันและงานที่เร่งด่วนได้	4.05	.832
2. หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วน ของพนักงานและหน่วยงานได้	4.04	.861
3. หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินผลการทำงานของตนเองและของทีมงานได้	4.01	.870
รวม	4.03	.556

จากตาราง 8 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการวางแผนงานและการจัดการ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการวางแผนงานและการจัดการ พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแผนการปฏิบัติงาน สำหรับงานที่เป็นปกติประจำวัน และงานที่เร่งด่วนได้, หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วน of พนักงานและหน่วยงานได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถประเมินผล การทำงานของตนเองและของทีมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.04 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 9 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการคิดเชิงวิเคราะห์

ความคิดเชิงวิเคราะห์	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.02	.828
2. หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ	4.07	.806
3. หัวหน้างานของท่านสามารถสรุปผลลัพธ์ของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ	4.22	.760
4. หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ	4.01	.791
รวม	4.08	.468

จากตาราง 9 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการคิดเชิงวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ, หัวหน้างานของท่านมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และหัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ ส่วนระดับดีมาก ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถสรุปผลลัพธ์ของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ตาราง 10 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการตัดสินใจ

การตัดสินใจ	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ได้	4.15	.808
2. หัวหน้างานของท่าน สามารถวิเคราะห์แนวทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	4.10	.779
รวม	4.12	.628

จากตาราง 10 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการตัดสินใจ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการตัดสินใจ พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ได้ และหัวหน้างานของท่าน สามารถวิเคราะห์แนวทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์นั้นๆได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 11 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร

การสื่อสาร	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่าน สามารถให้และแลกเปลี่ยน ข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆได้อย่างชัดเจน และกระชับได้ใจความ	4.07	.780
2. หัวหน้างานของท่าน สามารถสื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานในระดับที่แตกต่างกัน	4.10	.878
รวม	4.04	.607

จากตาราง 11 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการสื่อสาร โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่หัวหน้างานของท่าน สามารถให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆได้อย่างชัดเจน และกระชับได้ใจความ และหัวหน้างานของท่าน สามารถ

สื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานในระดับที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 12 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น

การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านให้ข้อมูล, คำแนะนำและ เทคนิคในการทำงานแก่ ทีมงานได้	4.26	.729
2. หัวหน้างานของท่านมีการส่งเสริมความรู้ และทักษะในการทำงาน ทั้งของตนเองและของผู้อื่น ได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ	4.16	.784
รวม	4.21	.582

จากตาราง 12 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น พบว่า อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ หัวหน้างานของท่านให้ข้อมูล คำแนะนำ และเทคนิคในการทำงานแก่ทีมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ อยู่ในระดับดี ได้แก่ หัวหน้างานของท่านมีการส่งเสริมความรู้ และทักษะในการทำงาน ทั้งของตนเอง และของผู้อื่น ได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตาราง 13 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาพนักงาน

การพัฒนาพนักงาน	ระดับ สมรรถนะ	แปลผล (S.D.)
1. หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้ และทักษะในการทำงานของพนักงานในหน่วยงาน	4.12	.796
2. หัวหน้างานของท่านสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปใน อนาคตทั้งของตนเอง และของพนักงานได้	4.14	.836
รวม	4.13	.679

จากตาราง 13 พบว่า ค่าสมรรถนะของหัวหน้างาน จำแนกตามระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาพนักงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตทั้งของตนเอง และหัวหน้างานของท่านพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงานในหน่วยงาน และของพนักงานได้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 8 ข้อ โดยรวมและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้ประสิทธิผลในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณงานที่ได้ทำ ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 14 เปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ในแต่ละด้านของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับ	แปลผล
	ความเป็นจริง	(S.D.)
1.ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	4.17	.479
2. ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ	3.76	.502
รวม	3.97	.357

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทุกข้อมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 15 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ

ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ระดับ ความเป็นจริง	แปลผล (S.D.)
1.งานที่ท่านทำมีความสำเร็จและถูกต้อง ตามมาตรฐานขององค์กร	4.34	.715
2. ท่านมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่งานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้	4.14	.770
3. งานที่ท่านทำมีความประณีต เรียบร้อยตามมาตรฐานขององค์กร	4.00	.904
4.งานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด	4.20	.829
รวม	4.17	.479

จากตาราง 15 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลา และตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด, ท่านมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่งานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ และ งานที่ท่านทำมีความประณีต เรียบร้อยตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.14 และ 4.00 ตามลำดับ และอยู่ในระดับดีมาก คืองานที่ท่านทำมีความสำเร็จและถูกต้อง ตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ตาราง 16 ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ

ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ	ระดับ ความเป็นจริง	แปลผล (S.D.)
1.ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทุกชิ้นงาน	3.96	.680
2. จำนวนเนื้องานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้	3.64	.779
3. จำนวนงานที่ท่านทำ สำเร็จตามภารกิจและหน้าที่ ตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้	3.70	.749
4.ปริมาณงานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้	3.75	.663
รวม	3.76	.502

จากตาราง 16 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้, จำนวนงานที่ท่านทำ สำเร็จตามภารกิจ และหน้าที่ ตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้, ท่านมีความรับผิดชอบต่องาน ที่ได้รับมอบหมายทุกชิ้นงาน และจำนวนเนื้องานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.70, 3.96 และ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเพศแตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	Levine's	t-test for	SS	t	Sig. (2-tailed)
		test	Equality of Means			
		F	Sig.			
1. ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ชาย	0.00	.995	4.20	.488	1.042
	หญิง			4.15	.472	
2. ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ	ชาย	2.408	.122	3.70	.536	-2.083
	หญิง			3.81	.466	

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนของข้อมูลประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบของ Levene's test พบว่า

การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ มีค่า Sig. เท่ากับ .995 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเพศไม่มีความแตกต่างกัน จึงใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances not Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศชายและหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตรวจสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ มีค่า Sig. เท่ากับ .122 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มเพศไม่มีความแตกต่างกัน จึงใช้ค่า t-test กรณี Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า เพศชายและหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน F-test

สมมติฐาน 2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ตาราง 18 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	1.805	4	395	.127

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ
จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	5.447	4	1.362	2.587*	.047
	ภายในกลุ่ม	119.266	395	.302		
	รวม	124.713	399			

จากตาราง 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานทุกกลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	18-25 ปี	26 -33 ปี	34 – 41 ปี	42 ปีขึ้นไป
		3.2500	3.5217	3.7194	3.4178
18 – 25 ปี	3.2500	-	-.2518*	-.4793*	-.1678
			(.0190)	(.002)	(.184)
26 – 33 ปี	3.5217		-	-.1976	.1040
				(.136)	(.366)
34 – 41 ปี	3.7194			-	.2081
					(.053)
42 ปีขึ้นไป	3.4178				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2518

2. พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4793

3. สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 2.2 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ แตกต่างกันไป

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ตาราง 21 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	0.553	4	395	.697

จากตาราง 21 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ .697 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ
จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	6.570	4	1.193	2.495	.041
	ภายในกลุ่ม	185.839	395	0.344		
	รวม	192.409	399			

จากตาราง 22 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานทุกกลุ่มอายุมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อให้ทราบว่าอายุคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิผลในการทำงาน
ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	$\bar{X}$	18-25 ปี	26 -33 ปี	34 – 41 ปี	42 ปีขึ้นไป
		3.7643	3.9609	4.1684	3.7796
18 – 25 ปี	3.7643	-	-.3855* (.001)	-.2976* (.002)	-.1053 (.299)
26 – 33 ปี	3.9609		-	-.2075 (.052)	.1813 (.050)
34 – 41 ปี	4.1684			-	-.1759* (.035)
42 ปีขึ้นไป	3.7796				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3855

2. พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2976

3. พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.1759

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน
สมมติฐาน 3.1 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levine's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 24 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	.406	2	397	.666

จากตาราง 24 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ .666 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	.195	2	.098	.423	.655
	ภายในกลุ่ม	91.517	397	.231		
	รวม	91.712	399			

จากตาราง 25 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.655 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐาน 3.2 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำสามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levine's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 26 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำโดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	1.008	2	397	.366

จากตาราง 26 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ .366 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ
จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	.019	2	.009	.037	.963
	ภายในกลุ่ม	100.590	397	.253		
	รวม	100.609	399			

จากตาราง 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.963 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐาน 4.1 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way Anova) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ตาราง 28 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	.091	2	397	.913

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ .913 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	.718	2	.359	1.566	.210
	ภายในกลุ่ม	90.994	397	.229		
	รวม	91.712	399			

จากตาราง 29 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.210 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มสถานภาพมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐาน 3.2 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำสามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานทุกกลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levine's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levine's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ตาราง 30 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำโดยใช้ Levine's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levine Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	.562	2	397	.570

จากตาราง 30 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามสถานภาพสมรสมีค่า Sig. เท่ากับ .570 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ
จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ	ระหว่างกลุ่ม	.135	2	.068	.268	.765
	ภายในกลุ่ม	100.474	397	.253		
	รวม	100.609	399			

จากตาราง 31 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.765 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทุกกลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 7 ความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความเป็นผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : ความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 การวางแผนและการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การวางแผนและการจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : การวางแผนและการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ความคิดเชิงวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความคิดเชิงวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : ความคิดเชิงวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 10 การตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : การตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 11 การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 12 การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับความประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 13 การพัฒนาพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การพัฒนาพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : การพัฒนาพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อ Sig.มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสมรรถนะในการบริหารจัดการ ของหัวหน้างาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ของพนักงาน

ตัวแปร	(B)	SE	d	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.812	.286	-	10.192	.000
ความเป็นผู้นำ (X_1)	-.029	.024	-.036	-.670	.503
การวางแผนงานและการจัดการ (X_2)	.043	.039	.048	1.878*	.041
ความคิดเชิงวิเคราะห์ (X_3)	.052	.041	.090	1.502	.134
การตัดสินใจ (X_4)	.033	.012	.050	1.267	.206
การสื่อสาร (X_5)	.019	.009	.022	1.135	.257
การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น (X_6)	.032	.027	.032	1.756*	.030
การพัฒนาพนักงาน (X_7)	.051	.038	.059	1.661*	.038
Adjusted R ² = .207			Sig. = .000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ค่า Adjusted R² พบว่า การวางแผนงานและการจัดการ (X₂) การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น (X₆) การพัฒนาพนักงาน (X₇) ร่วมกันอธิบาย การเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ (Y₁) ได้ร้อยละ 20.7

ค่า Unstandardized (B) แสดงว่า การวางแผนงานและการจัดการ สอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$Y_1 = 1.812 + .043X_2 + .032 X_6 + .051X_7$$

จากสมการจะเป็นได้ว่า เมื่อ การวางแผนงานและการจัดการ (X₂) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย คุณภาพของงานที่ได้ทำ เพิ่มขึ้น .043 หน่วย การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น (X₆) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย คุณภาพของงานที่ได้ เพิ่มขึ้น .032 หน่วย การพัฒนาพนักงาน (X₇) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ความต่อเนื่องเพิ่มขึ้น .051 หน่วย

จากค่า Standardized พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ มีความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น การพัฒนาพนักงาน และการวางแผนและการจัดการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .032, .059 และ .048 ตามลำดับ

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรสมรรถนะในการบริหารจัดการ ของหัวหน้างาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ ของพนักงาน

ตัวแปร	(B)	SE	d	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.486	.271	-	13.956	.000
ความเป็นผู้นำ (X ₁)	.106	.048	.101	1.972*	.048
การวางแผนงานและการจัดการ (X ₂)	.045	.054	.050	.829	.407
ความคิดเชิงวิเคราะห์ (X ₃)	-.093	.068	.087	-1.377*	.044
การตัดสินใจ (X ₄)	-.062	.046	.078	-1.351*	.039
การสื่อสาร (X ₅)	.209	.048	.011	-.182	.856
การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น (X ₆)	-.034	.052	.040	.669	.504
การพัฒนาพนักงาน (X ₇)	.167	.041	.091	2.612*	.029
Adjusted R ² = .275		Sig. = .000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ค่า Adjusted R^2 พบว่า ความเป็นผู้นำ (X_1) การพัฒนาพนักงาน (X_7) ความคิดเชิงวิเคราะห์ (X_3) การตัดสินใจ (X_4) ร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลง ของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ (Y_2) ได้ร้อยละ 27.5

ค่า Unstandardized (B) แสดงว่า ความเป็นผู้นำ และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความคิดเชิงวิเคราะห์ และการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$Y_2 = 1.486 + .106 X_1 + .167 X_7 - .093 X_3 - .062 X_4$$

จากสมการจะเป็นได้ว่า เมื่อ ความเป็นผู้นำ (X_1) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ปริมาณงานที่ได้ทำเพิ่มขึ้น .106 หน่วย การพัฒนาพนักงาน (X_7) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ปริมาณงานที่ได้ทำเพิ่มขึ้น .167 หน่วย ความคิดเชิงวิเคราะห์ (X_3) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ปริมาณงานที่ได้ทำลดลง .093 หน่วย การตัดสินใจ (X_4) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ปริมาณงานที่ได้ทำลดลง .062 หน่วย

จากค่า Standardized พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ มีความสำคัญเรียงตามลำดับคือ การพัฒนาพนักงาน การตัดสินใจ ความคิดเชิงวิเคราะห์ และความเป็นผู้นำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .91, .78, .87 และ .101 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	ประสิทธิภาพในการทำงาน	
	ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ	ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ
1. เพศ	X	X
2. อายุ	✓	✓
3. ระดับการศึกษา	X	X
4. สถานภาพสมรส	X	X
5. ความเป็นผู้นำ	X	✓
6. การวางแผนงานและการจัดการ	✓	X
7. ความคิดเชิงวิเคราะห์	X	✓
8. การตัดสินใจ	X	✓
9. การสื่อสาร	X	X
10. การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น	✓	X
11. การพัฒนาพนักงาน	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา “ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร และทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส กับประสิทธิผลในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการบริหารจัดการ กับประสิทธิผลในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ องค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อผลักดันให้หัวหน้างานและพนักงาน ด้วยความทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง อันนำไปสู่การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณของ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 74) กำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คน และเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ดังนั้นงานวิจัยนี้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากกรุงเทพมหานครมีจำนวน 50 เขต แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยจะทำการจับฉลากเลือก 1 แห่ง จาก 1 เขต กลุ่มการปกครอง ได้แก่ เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตบางซื่อ เขตบางกะปิ เขตคลองสาน เขตราชบุรีบูรณะ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแจกแบบสอบถามกับพนักงานในแต่ละเขต เขตละ 67 คน จากเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้นำไปเก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจนครบจำนวนตัวอย่าง

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทที่มีอายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัทที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
6. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนงานและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
7. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
8. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
9. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร
10. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านทักษะการสอนงานและพัฒนางาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

11. สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง สร้างตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการ ลักษณะของ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 8 ข้อ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของงานวิจัย

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของ แบบสอบถามจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น

2.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตาม ความมุ่งหมายของการวิจัย

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Content Validity)

2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อ ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's Alpha) (กัลยา วา นิชัยบัญชา)

2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล ต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดทำข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจาก แบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เท่านั้น

1.2 ทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

2.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

2.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การวางแผนงานและการจัดการ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ การสื่อสาร การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณงานที่ได้ทำ

2.1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การวางแผนงานและการจัดการ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ การสื่อสาร การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณงานที่ได้ทำ

2.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1-4 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส ของพนักงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t – test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 5 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 6 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนงาน และการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน

กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.4 สมมติฐานข้อที่ 7 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการคิดวิเคราะห์ อย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.5 สมมติฐานข้อที่ 8 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.6 สมมติฐานข้อที่ 9 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.7 สมมติฐานข้อที่ 10 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านทักษะการสอนงานและพัฒนางาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.2.8 สมมติฐานข้อที่ 11 สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน กรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะในการบริหารจัดการ กับประสิทธิผลในการทำงาน”สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.5 และ พนักงานส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการ พบว่าสมรรถนะในการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความเป็นผู้นำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะในการบริหารจัดการ ด้านความเป็นผู้นำ พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านมีความสามารถ ในการบริหารจัดการงาน, หัวหน้างานของท่าน สามารถจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้ และหัวหน้างานของท่านมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อ ทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.94 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการวางแผนงานและการจัดการ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการวางแผนงานและการจัดการ พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่หัวหน้างานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแผนการปฏิบัติงาน สำหรับงานที่เป็นปกติประจำวัน และ งานที่เร่งด่วนได้, หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนของพนักงานและหน่วยงานได้ และหัวหน้างานของท่านสามารถประเมินผล การทำงานของตนเองและของทีมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.04 และ 4.01 ตามลำดับ

ด้านการคิดเชิงวิเคราะห์ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการคิดเชิงวิเคราะห์พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่าน สามารถวิเคราะห์สาเหตุของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ, หัวหน้างานของท่านมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี และหัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ ส่วนระดับดีมาก ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถสรุปผลลัพธ์ของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ด้านการตัดสินใจ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการตัดสินใจ พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ได้ และหัวหน้างานของท่าน สามารถวิเคราะห์แนวทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์นั้นๆได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ

ด้านการสื่อสาร โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่าน สามารถให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆได้

อย่างชัดเจน และกระชับได้ใจความ และหัวหน้างานของท่าน สามารถสื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานในระดับที่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.01 ตามลำดับ

ด้านการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น พบว่า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ได้แก่ หัวหน้างานของท่านให้ข้อมูล คำแนะนำ และเทคนิคในการทำงานแก่ทีมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ อยู่ในระดับดี ได้แก่ หัวหน้างานของท่านมีการส่งเสริมความรู้ และทักษะในการทำงาน ทั้งของตนเอง และของผู้อื่น ได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการพัฒนาพนักงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาพนักงาน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ หัวหน้างานของท่านสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตทั้งของตนเอง และหัวหน้างานของท่านพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงานในหน่วยงาน และของพนักงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ทุกข้อมีประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ รองลงมา ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.76 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลา และตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด, ท่านมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่งาน ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ และ งานที่ท่านทำมีความประณีต เรียบร้อยตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.14 และ 4.00 ตามลำดับ และอยู่ในระดับดีมาก คืองานที่ท่านทำมีความสำเร็จและถูกต้อง ตามมาตรฐานขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี ได้แก่ ปริมาณงานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้, จำนวนงานที่ท่านทำ สำเร็จตามภารกิจ และหน้าที่ ตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้, ท่านมีความรับผิดชอบต่องาน ที่ได้รับมอบหมายทุกชิ้นงาน และจำนวนเนื้องานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.70, 3.96 และ 3.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ เพศชายและหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ เพศชายและหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

2.1 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความหมายแตกต่างเป็นรายคู่ ดังนี้

2.1.1 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี

2.1.2 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 41

2.2 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความหมายแตกต่างเป็นรายคู่ ดังนี้

2.2.1 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี

2.2.2 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี

2.2.3 พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 42 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

3.1 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

4.1 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า ทุกกลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำของพนักงานพบว่า ทุกกลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5-11 จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ

การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น การพัฒนาพนักงาน และการวางแผนและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
ความเป็นผู้นำ การคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ

ความเป็นผู้นำ และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการ

ตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวางแผนงานและการจัดการ การสื่อสาร และการสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย“ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล และสมรรถนะในการบริหารจัดการ กับประสิทธิผลในการทำงาน”สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 26 - 33 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ โสด ผลการวิเคราะห์พบว่า

เพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า ประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณงานของงานที่ได้ทำ ของสังคมของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความเสมอภาคกันมากขึ้นกว่าในอดีต การเปิดกว้างทางการศึกษาทำให้ผู้หญิงมีความรู้ ความสามารถ เทียบเท่ากับผู้ชาย ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงจึงมีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) พบว่า เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านประสิทธิผลในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ และด้านปริมาณงานของงานที่ได้ทำ แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมในองค์กรน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 26-33 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมในองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 34 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจจะ เป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี และมีความชำนาญในการทำงานในหน้าที่มากกว่า ประกอบกับการทำงานในองค์กรมานานย่อมมีความผูกพัน และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงทำให้มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมของพนักงานในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพล จิมไทย (2552) พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่า ทุกกลุ่มระดับการศึกษามีประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ ด้านปริมาณงานของงานที่ได้ทำ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานพนักงาน

ต้องทำงานในหน้าที่ของตนเองช้าบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญ ดังนั้น การศึกษาสูงจึงไม่มีผลต่อการทำงานของพนักงานมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส พบว่า ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ระบบการทำงานถูกควบคุมด้วยกฎระเบียบในการทำงานตามที่หน่วยงานไว้ เป็นนโยบายของแต่ละส่วนงาน ฉะนั้น สถานภาพของพนักงานจึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน of พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านสมรรถนะในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ความเป็นผู้นำ การวางแผนงาน และการจัดการ ความคิดเชิงวิเคราะห์ การตัดสินใจ การสื่อสาร การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน จากการศึกษา พบว่า

ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ

การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น การพัฒนาพนักงาน และการวางแผนและการจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการที่หัวหน้างานมีการสอนงานมีขั้นตอนการวางแผนและการจัดการงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเป็นการเสริมสร้างความสามารถให้กับทรัพยากรบุคคลมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วรากรณ์ สามโกเศศ (2542: 6) กล่าวไว้ว่า สมรรถนะนี้มีพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคลโดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายดังนั้นการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไรจึงจะทำให้องค์กรชนะคู่แข่งและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธีรา กมลรัตน์เวช (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพการสอนงาน การวางแผนงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด

ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ

ความเป็นผู้นำ และการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากการที่หัวหน้างานมีการพัฒนาพนักงานและความเป็นผู้นำที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีทักษะในหน้าที่การงาน เป็นอย่างดี และ ความคิดเชิงวิเคราะห์ และการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านปริมาณงานที่ได้ทำ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ทั้งนี้เนื่องจาก หัวหน้างานอาจจะ เข้ามาตัดสินใจในงานบางอย่างแทนพนักงาน ทำให้บางครั้งพนักงานอาจเกิดความสับสน ในการตัดสินใจและการคิดวิเคราะห์งานได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Gary Hamel; & Prahalad. 1994) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาพนักงานเป็นสิ่งจำเป็น ในองค์กรธุรกิจ และจะต้องมีพื้นฐานความรู้ทักษะและความสามารถในการทำงานได้บ้างและอยู่ในระดับที่งานมีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภา ชำนาญเวช (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าความสามารถทักษะด้านอื่นโดยรวมของพนักงานในด้าน แนวความคิด ด้านมนุษย์สัมพันธ์ และด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “ สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สมรรถนะในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารของหัวหน้างาน ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้กับหัวหน้างาน ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำในด้านต่างๆ เพื่อให้หัวหน้างานนำทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้น นำมาพัฒนาพนักงานให้พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน เพื่อให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น โดยอาจให้หัวหน้างานได้เข้าฝึกเรียนรู้ทักษะการสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารกับพนักงานให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากที่สุด ซึ่งจะทำให้เพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น

2. สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน ด้านความเป็นผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกถึงความความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร ความสามารถจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้ และความสามารถในการบริหารจัดการงาน หัวหน้างานควรจะพัฒนาในจุดนี้เพิ่มขึ้น เพราะจากการสำรวจ ถึงแม้ค่าที่ได้จะอยู่ในระดับดี แต่ค่าเฉลี่ยที่ได้ยังอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าต่ำ ดังนั้น หากทางหัวหน้างาน หรือทางองค์กร ให้ความสำคัญในจุดนี้มากขึ้นก็จะทำให้ การทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณของงานที่ทำ ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในงานที่ทำ เพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน เพราะภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่สำคัญมากในทุกๆ หน่วยงาน หัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำ หรือเป็น

ผู้นำที่ดีและเก่ง จะนำองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงซึ่งจะสร้างความเจริญเติบโต และสร้างคุณค่าให้กับองค์กรนั้นได้เป็นอย่างดี

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ หัวหน้างานควรให้ความสำคัญในส่วนของการวางแผนและการจัดการ, การสอนงานและการพัฒนาผู้อื่น และการพัฒนาพนักงาน ในการสร้างสมรรถนะของตัวเอง และคุณภาพของตัวพนักงานมากขึ้น เนื่องจากการสำรวจ สมรรถนะข้างต้น ผันแปรมากต่อคุณภาพของงานที่ได้ทำ

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านปริมาณของงานที่ได้ทำ หัวหน้างานควรให้ความสำคัญในส่วนของการเป็นผู้นำ และการพัฒนาพนักงาน เนื่องจากการสำรวจ สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำและการพัฒนาพนักงาน ส่งผลมากต่อประสิทธิภาพด้านปริมาณงานที่ได้ทำ หากหัวหน้างานจัดการส่วนนี้ได้ในระดับดี ก็อาจจะทำให้ปริมาณการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นและดีขึ้น เป็นการเพิ่มกำไรให้กับองค์กรได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร

2. ควรศึกษาเจาะลึกในส่วนของคุณลักษณะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยแยกรายแผนก เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาและให้ความชัดเจน ในแต่ละแผนกขององค์กร แผนกไหนควรปรับปรุงและพัฒนาในจุดใดบ้าง

3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มเติม เพื่อมุ่งสร้างความแข็งแกร่งภายในองค์กรด้านระบบภายในองค์กรรูปแบบการบริหารขององค์กร และด้านของพนักงานขององค์กรมากขึ้น

4. ควรทำการศึกษาในเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานหรือหัวหน้างานได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานและพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ใน เอกสารประกอบ
การสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- จีระ หงส์ลดารมภ์. (2550). ทรัพยากรมนุษย์พันธุ์แท้. ค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2550,
จาก <http://gotoknow.org/blog/chirakm/29245>.
- ไชยวัฒน์ รัตนดาตาส. (2538). ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลาง
กรุงเทพฯ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตสวนหลวง. วิทยานิพนธ์ ปศ.ม. (การบริหาร
องค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). การวางแผนเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
----- (2539). องค์การและบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2544). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภา
การพิมพ์.
- มัทมาพ สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของ
โครงการ ท.ม.ก. ไปปฏิบัติ: กรณีวิจัยปฏิบัติการเขตเลือกตั้ง ค. จังหวัด นครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ ปศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญ สาร. (2527). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ฐิระ ประवालพุกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักงานสภา
สถาบันราชภัฏ, หน่วยศึกษานิเทศก์ กระทรวงศึกษาธิการ.

- วรรณภา ชำนาญเวช. (2551). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์. บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วราภรณ์ คงสาหร่าย. (2548). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของพนักงาน บริษัท
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหาร). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ; และสมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์. (2545). ทฤษฎีองค์การ.
กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมิต อาชนิจกุล. (2535). พัฒนาความก้าวหน้า: แนวทางปรับปรุงตนเองสู่ความสำเร็จ. พิมพ์
ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สิริรัตน์ สวรส. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
การกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย
เอกสาร.
- เอนก ณ นคร, พ.ต.ท. (2538). ประสิทธิภาพการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนครบาล
ในกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ร.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ ภูววิทยพันธ์. (2548). **Competency Dictionary**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.
- อุมาพร จามรมาน. (2541). การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดลักษณะผู้เรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: พันนี้พับลิชชิง.
- Boyatzis, Richard E. (1982). **The Competent Manager**. AGPS: Canberra.
- (1982). **The Competent Manager**. New York: John Wiley & Sons.
- Carrell, M.R.; Elbert, N. F.; & R.D. Hatfield. (2000). **Human resource management**. 6th
ed. Orlando, FL: Dryden Press.
- Cherrington, David. (1994). **Organizational behavior: the management of individual and
organizational performance**. Boston: Allyn and Bacon.
- Chester, Bamare. (1938). **The Function of the Executive Cambridge**. Massa clusette:
Harvard University.
- Dessler P. (2000). **Organization Theory Integrating Structure and Behavior**. 2th ed.
Englewood. Cliff. NJ: Prentice-Hall.

- De Simone, R.L.; & D.M. Harris. (1998). **Human resource development**. 2nd ed. Orlando, FL: Dryden Press.
- David J. Lawless. (2009). **Strategic management: Concept and cases**. 12th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Gibson, J.L.; & others. (2000). **Organization behavior: structure, Process**. 4th ed. Texas: Business Publication.
- Green, Paul C. (1999). **Building Robust Competencies**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hamel, Gary.; & C.K. Prahalad. (1994, July-August). Competing for the Future Harvard, **Business Review**. 122-128.
- Hayes, J.L. (1979). A New Look at Managerial Competence: The AMA Model of Worthy Performance. **Management Review**. 68(11): 2-3
- Raelin, Joseph A.; & Cooledge, A. Sims. (1995). From Generic to Organic Competencies. **Human Resource Planning**. 18(3): 24-33
- Harbison, F.A.; & C.A. Myers. (1964). **Education manpower of human resource**. New York: McGraw-Hill.
- Hoy.; & Miskle. (1991). Educational Administration: **Theory, Research and Practice**. New York: Auckland McGraw-Hill.
- McClelland, D.C. (1975). **A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle**. Boston: Mcber.
- McLean, G. N.; & L. McLean. (2001). If we can't define HRD in one country, how can we define it in an international context? **Human Resource Development International**. 4(3), 313-326.
- Mondy, R.W.; & J.B. Mondy. (2008). **Human resource management**. 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Nadler, L. (1980). **Cooperate human resource development: Management tool**. New York: McGraw-Hill.
- Prahalad, C.K.; & G. Hamel. (2004). The core competence of the corporation. **Harvard Business Review**. 68(3): 79-91.
- Robbins.S.P.; & M. Coulter. (1999). **Management Organization**. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Steer, Richard M. (1977) .**Organizational effectiveness**. In Behavior view Santa Monica 5th ed. California: Good year.

Swanson, R.A. (1995). Performance is the key. **Human Resource Development Quarterly**. 6(2): 207-213.

Werner, J.M.; & R.L. DeSimone. (2006). **Human resource development**. 4th ed. Mason, OH: South-Western.



ภาคผนวก





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**“สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร”**

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องนี้เท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร



แบบสอบถาม

เรื่อง สมรรถนะในการบริหารจัดการของหัวหน้างานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. 18-25 ปี
☐ 2. 26-33 ปี
☐ 3. 34-41 ปี
☐ 4. 42-49 ปี
☐ 5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ 2. ระดับปริญญาตรี
☐ 3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- ☐ 1. โสด
☐ 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ 3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความเป็นผู้นำ					
1. หัวหน้างานของท่านมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆที่มีผลต่อ ทีมงาน หน่วยงาน และองค์กร					
2. หัวหน้างานของท่าน สามารถจูงใจหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ปฏิบัติตามเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้					
3. หัวหน้างานของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการงาน					
การวางแผนงานและการจัดการ					
4. หัวหน้างานของท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่เป็นปกติประจำวัน และงานที่เร่งด่วนได้					
5. หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดเป้าหมายที่คาดหวังของงานที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนของพนักงานและหน่วยงานได้					
6. หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินผลการทำงานของตนเองและของทีมงานได้					
การวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ					
7. หัวหน้างานของท่านมีความเข้าใจในประเด็น เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
8. หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์สาเหตุของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ					
9. หัวหน้างานของท่านสามารถสรุปผลลัพธ์ของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ					

สมรรถนะทั่วไปในการบริหารจัดการของหัวหน้างาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
10. หัวหน้างานของท่านสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ					
การตัดสินใจ					
11. หัวหน้างานของท่านสามารถประเมินข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ได้					
12. หัวหน้างานของท่าน สามารถวิเคราะห์แนวทางเลือก เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์นั้นๆได้					
การสื่อสาร					
13. หัวหน้างานของท่าน สามารถให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆได้อย่างชัดเจน และกระชับได้ใจความ					
14. หัวหน้างานของท่าน สามารถสื่อสารข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานในระดับที่แตกต่างกัน					
ทักษะการสอนงานและการพัฒนางาน					
15. หัวหน้างานของท่านให้ข้อมูล, คำแนะนำและเทคนิคในการทำงานแก่ทีมงานได้					
16. หัวหน้างานของท่านมีการส่งเสริมความรู้และทักษะในการทำงาน ทั้งของตนเองและของผู้อื่น ได้อย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ					
การพัฒนาพนักงาน					
17. หัวหน้างานของท่านพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงานในหน่วยงาน					
18. หัวหน้างานของท่านสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคตทั้งของตนเอง และของพนักงานได้					

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ใน

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประสิทธิผลในการทำงาน อันเนื่องมาจากสมรรถนะทั่วไปใน

การบริหารจัดการของหัวหน้างาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน	ระดับความเป็นจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงานที่ได้ทำ					
1. งานที่ท่านทำมีความสำเร็จและถูกต้องตามมาตรฐานขององค์กร					
2. ท่านมีความเชี่ยวชาญในหน้าที่งานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้					
3. งานที่ท่านทำมีความประณีต เรียบร้อย ตามมาตรฐานขององค์กร					
4. งานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้					
ด้านปริมาณงานที่ได้ทำ					
5. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทุกชิ้นงาน					
6. จำนวนเนื้องานที่ท่านทำ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้					
7. จำนวนงานที่ท่านทำ สำเร็จตามภารกิจ และหน้าที่ ตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายไว้					
8. ปริมาณงานที่ท่านทำ เสร็จตามเวลาและตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้					

---ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้---



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนภาพร เทพรักษา
วันเดือนปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	249/91 ม.4 ต.มะขามเตี้ย อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

