

หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์

สารนิพนธ์

ของ

ภัทรวดี สระบัว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2552

หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์

สารนิพนธ์

ของ

ภัทรวดี สระบัว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์

บทคัดย่อ

ของ

ภัทรวดี สระบัว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2552

ภัทรวิ ศรีบัว. (2551). *หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน*

บริษัทคอมพิวเตอร์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี.

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่งในเขตสีลม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสีลม จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 15

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
3. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดย

-ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านการจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดย

-ด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

-ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

MANAGEMENT FUNCTION, VALUE AND EMPLOYEES' WORKING EFFICIENCY IN
A COMPUTER COMPANY

AN ABSTRACT
BY
PHATTARAWADEE SRABUA

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

March 2009

Phattarawadee Srabua (2008). Management Function, Value And Employees' Working Efficiency In A Computer Company Authority. Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Asst.Prof. Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study demographic factors affecting working efficiency of Employee of a computer company, which is classified by gender, age, education level, working position level and working experience. It also studied the relationship between management function and efficiency, value and efficiency of work of employees in a computer company.

The sampling for this research were 109 employees in a computer company. A Questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. The statistics used for data analyzing were percentage, mean and standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance. The analysis was processed by Statistic Package for Social Sciences (SPSS) for Windows Version 15.

The majority of samples were female, 21-30 years old with education background in bachelor degree, operational level employee. They have worked experience lower 3 years at computer company.

The results are as follows:

1. A computer company's employees with difference of age had different in work efficiency at statistically significant level 0.01.
2. A computer company's employees with difference of education level had different in work efficiency at statistically significant level 0.01.
3. A computer company's employees with difference of position level had different in work efficiency at statistically significant level 0.01.
4. A computer company's employees with difference of working experience had different in work efficiency at statistically significant level 0.05.
5. Function management has relationship to employees's efficiency as follows:
 - Planning of function management has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Organizing of function management has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Commanding of function management has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Coordinating of function management has low positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Controlling of function management has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

6. Value has relationship to employees's efficiency as follows:

-Achievement of value has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Helping and concern for others of value has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Honesty of value has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

-Fairness of value has moderate positively related to employees's efficiency at statistically significant level 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ ของ ภัทรวดี สระบัว ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณา ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุฬิสร์อาจารย์ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัย จนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่สอนสั่งวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ให้การอบรมสั่งสอนให้การสนับสนุนต่างๆ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจหลักอันสำคัญในการศึกษาระดับปริญญาโทจนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

ขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกๆ คนที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ภัทรวดี สระบัว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม	16
ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	18
ความเป็นมาของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	28
ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	54
การวิเคราะห์ข้อมูลหน้าที่การจัดการ	57
การวิเคราะห์ข้อมูลค่านิยม	61
การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	64
การทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	66
การทดสอบสมมติฐานหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	77
การทดสอบสมมติฐานค่านิยมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	88
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 97
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	97
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	103
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	112
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	115
 บรรณานุกรม	 116
 ภาคผนวก	 121
ภาคผนวก ก	124
ภาคผนวก ข	133
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 135

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ	40
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยม	41
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	42
5	แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่ง	54
6	แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ และตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่จัดกลุ่มใหม่	56
7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	57
8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่านิยมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	61
9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	64
10	แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ	66
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ	68
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา	70
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน	72
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

15	แสดงการทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	75
16	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	76
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	77
18	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	88
19	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงหน้าที่ของการบริหารจัดการ (Function of management)
หรือกระบวนการบริหารจัดการ (Management process) 13

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะเป็นผู้ที่สร้างสรรค์งาน และกิจกรรมภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจภายในองค์กร และยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย บุคลากรจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร หรืออาจจะกล่าวได้ว่า องค์กรเป็นการจัดบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง หรือกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542: 31) ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร การทำงานของทุกหน่วยงาน ผลสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันบุคลิกภาพ (Personality) ของแต่ละคนนั้นถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อสมาชิกในองค์กรเห็นว่า องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของเขาได้ ก็ย่อมทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (อนันตชัย คงจันทร์. 2529: 37) ซึ่งความต้องการของสมาชิกและ องค์กรจะต้องมีความสัมพันธ์กัน องค์กรมีการตอบสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กร และคงความอยู่รอด ตลอดจนมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าควบคู่ไปด้วย การสร้างความรู้สึกรักให้ผู้นับถือได้เห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้

การบริหารการจัดการขององค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตขององค์กร ดังนั้นการบริหารการจัดการ จะมีกระบวนการทางด้านการจัดการ 5 ประการ คือการวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) จึงจำเป็นต้องเอากลยุทธ์การบริหารการจัดการและเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริหารงานเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่แตกต่าง ด้านต้นทุนที่ต่ำ การตลาดที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าเพราะสิ่งเหล่านี้คือหนทางในการสร้างผลกำไรให้เกิดขึ้นแก่องค์กร และทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กร

การทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในส่วนต่างๆ ขององค์กร ย่อมเป็นที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่ามีปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมทั้งปัจจัยด้านการจัดการองค์กร และปัจจัยด้านค่านิยม ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงาน

บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เริ่มก่อตั้งในปี 2541 ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ จากการเติบโตด้านเทคโนโลยี การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีอัตราการเติบโตสูง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเช่นกันทำให้บริษัทฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาศักยภาพเพื่อให้บริษัทฯ อยู่รอดและเติบโตได้ รวมถึงการบรรลุถึงจุดหมายของบริษัท ซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะขึ้นกับความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วย

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องหน้าที่การจัดการ ค่านิยมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสลิสม ผู้วิจัยเจาะจงที่จะวิจัยบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสลิสม เนื่องจากเขตสลิสมเป็นย่านธุรกิจอยู่กลางใจเมือง มีบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทซอฟต์แวร์ลักษณะเดียวกันหลากหลายบริษัท การทำวิจัยครั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารต่อการนำไปพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด และปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรและการบริหารงานขององค์กรต่อไปได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการองค์กร การบริหารงานด้านบุคคล เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งๆ ขึ้น

2. ผู้บริหารสามารถนำไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริม และสนับสนุนปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่มี ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตลอดจนใช้เป็นแนวทางการปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง เป็นการส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งฝ่ายผู้บริหาร และฝ่ายพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในปัจจัยด้านต่างๆ ดังนี้คือ ปัจจัยด้านหน้าที่การจัดการที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและปัจจัยด้านค่านิยมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน (ที่มา: ข้อมูลฝ่ายบุคคลบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสีลม ณ เมษายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม. กิตปรีดาปริสสุทธิ์: 2543) จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
N	แทน	จำนวนประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนที่ } n = \frac{148}{1 + \{ 148 \times (0.05)^2 \}}$$

$$= 108.0292 \text{ หรือ } 109 \text{ ตัวอย่าง}$$

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากจำนวนประชากรของบริษัทคอมพิวเตอร์ แบ่งตามตำแหน่งงานได้ 3 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว

2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูลเพราะวิธีการนี้จะใช้ในการแจกแบบสอบถามแก่บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตามตำแหน่งงานต่างๆ ทั้ง 3 ระดับจนครบ 109 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 - 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 50 ขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ปริญญาตรี

1.1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานปฏิบัติการ

1.1.4.2 หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก

1.1.4.3 ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ

1.1.4.4 อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.1.5 ระยะเวลาทำงาน.....ปี

1.2 หน้าที่การจัดการ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1.2.1 การวางแผน

1.2.2 การจัดการองค์การ

1.2.3 การบังคับบัญชาสั่งการ

1.2.4 การประสานงาน

1.2.5 การควบคุม

1.3 องค์ประกอบทางค่านิยม มี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.3.1 ค่านิยมด้านความสำเร็จ

1.3.2 ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น

1.3.3 ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์

1.3.4 ค่านิยมด้านความยุติธรรม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง หมายถึง องค์กรที่ทำธุรกิจทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์เทคโนโลยี และคอมพิวเตอร์ ที่ตั้งอยู่ในเขตสීම

2. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานในบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้จัดการ

3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงออกถึงความแตกต่างของพนักงานในบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน

4. หน้าที่การจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการ การกระทำต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม

4.1 การวางแผน หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิถีทางที่จะ

ปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

4.2 การจัดการองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำเป็นต้องให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้

4.3 การบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี

4.4 การประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงทุกคนให้เข้าใจกันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

4.5 การควบคุม หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่า กิจกรรมต่างๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้ล่วงหน้า

5. ค่านิยม หมายถึง ความพึงพอใจที่มุ่งความสำคัญที่ทางเลือกการปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสมที่กำหนด ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ค่านิยมด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ และค่านิยมด้านความยุติธรรม

5.1 ค่านิยมด้านความสำเร็จ หมายถึง การทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยยึดหลักว่าแม้เป็นสิ่งที่ยากลำบากในชีวิตก็จะต้องทำให้ได้

5.2 ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผู้อื่น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ เมื่อเขาต้องการ

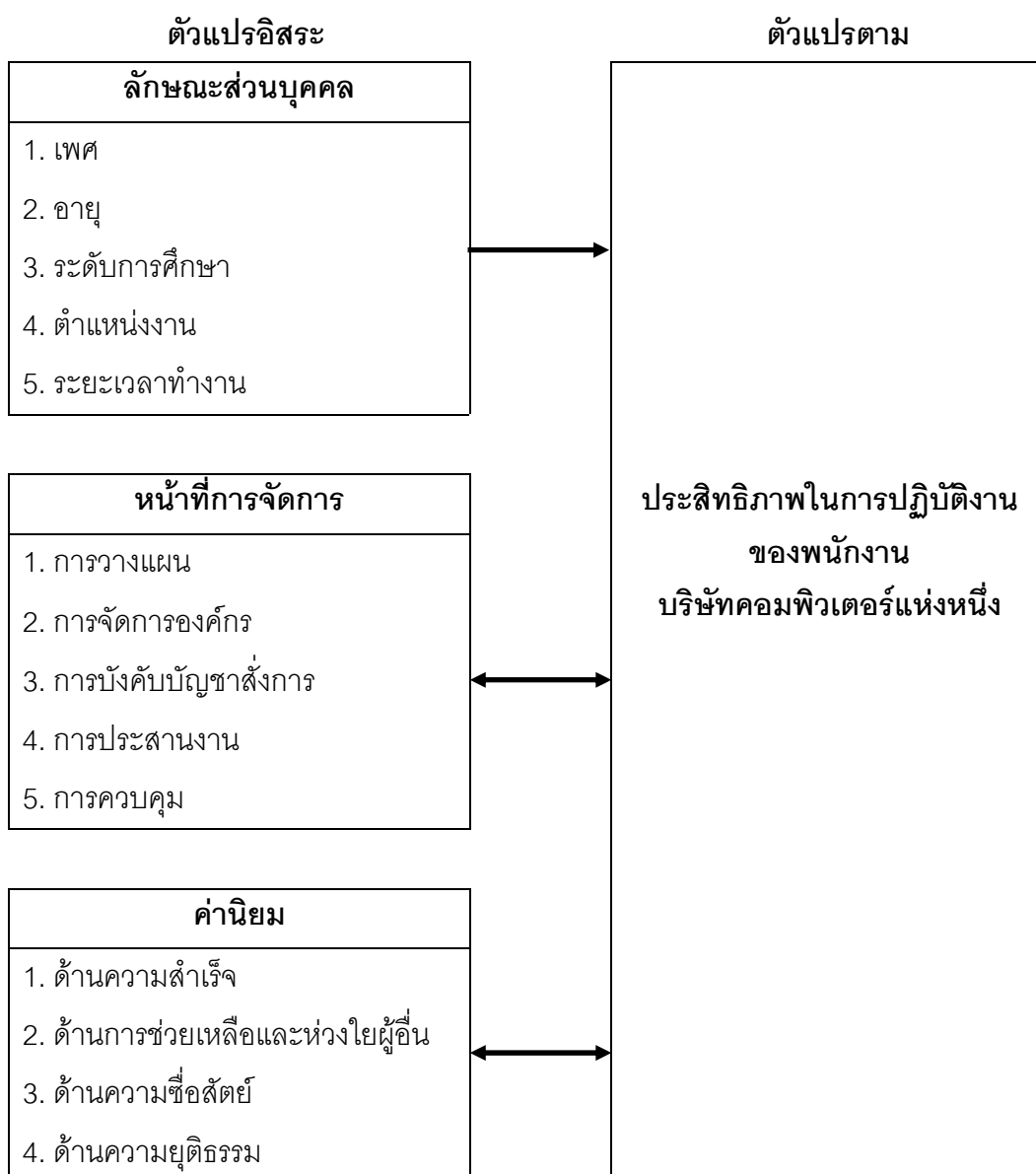
5.3 ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง การยึดถือข้อเท็จจริง และกระทำสิ่งที่รู้สึกว่าเป็นที่ถูกต้อง

5.4 ค่านิยมด้านความยุติธรรม หมายถึง การมีความเป็นกลาง และกระทำสิ่งที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า สิ้นเปลืองน้อยที่สุด และเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดและทฤษฎีเรื่องหน้าที่การจัดการองค์การมา จากเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) และ แนวคิดและทฤษฎีเรื่องค่านิยมมาจากมากลิโน (Maglino) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระและได้นำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาจากวูดค็อก (Woodcoch) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน แตกต่างกันไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
3. ค่านิยม ในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะทำการวิจัย โดยได้อาศัยหลักการพื้นฐานจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการทำงาน และเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องหน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม
3. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ความเป็นมาของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
5. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

1.1 ความหมายของการจัดการองค์กร

Drucker (วิภาดา คุปตานนท์. 2546: 2; อ้างอิงจาก Bovee. 1993. *Management*. pp. 5) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการ จากความหมายดังกล่าว พบว่าการจัดการมุ่งให้ความสำคัญต่อ “คน” ในองค์การ อย่างไรก็ตามการจัดการมิใช่อาศัยเฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยทรัพยากรเครื่องมือ เครื่องจักรต่างๆ มากมาย ดังนั้นในปัจจุบัน ความหมายของการจัดการจึงถูกขยายความออกไป โดยการจัดการหมายถึง “การกระบวนดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยกระบวนการวางแผน กระบวนการจัดองค์การ การชักนำ และกระบวนการควบคุม เพื่อประสานทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ คือ บุคคล เงิน เครื่องมือ ข่าวสารข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ”

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546: 2) ได้ให้คำจำกัดความของ การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหาร หากพิจารณาในมุมกว้างแล้วจะพบว่าการจัดการประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. เป็นกระบวนการของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน (Process or series of continuing and related activities)
2. เน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Concentrates on reaching organizational goal)

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

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

ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 6M's (Management resources) ประกอบด้วย

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

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น การบริหารการจัดการองค์การจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกัน ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วยเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ประเด็นสำคัญของการบริหารจัดการ (Management) มีดังนี้

1. การบริหารจัดการสามารถประยุกต์ใช้กับองค์การใดองค์การหนึ่งได้
2. เป้าหมายของผู้บริหารทุกคน คือ การสร้างกำไร
3. การบริหารจัดการเกี่ยวข้องกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งสู่ประสิทธิภาพ (Efficiency) (วิธีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัดที่สุด) และประสิทธิผล (Effectiveness) (บรรลุเป้าหมายคือประโยชน์สูงสุด)

4. การบริหารจัดการสามารถนำมาใช้สำหรับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์การ กระบวนการบริหารจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การนำ (Leading)

4. การควบคุม (Controlling) การใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ (Schermerhorn. 1999: G-6)

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น (Schermerhorn.1999: G-7) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคตและจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น การวางแผนประกอบด้วย

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

ควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

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

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties)
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่างๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่างๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม

และสามารถบริหารจัดการได้

- 2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
- 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและ

ผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ

2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา

2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ

2.13 การทบทวน และปรับปรุงภาพ และปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ เมื่อ

สถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (Schermerhorn. 1999: G-5) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง (Bateman; & Snell. 1999: G-5) ดังนั้นการนำ (Leading) จะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Dessler. 1998: 678) การนำประกอบด้วย

3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างๆ

3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

ของการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินนโยบายอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจ

ความต้องการและสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์

เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น (Schermerhorn; Hunt; & Osborn. 2000: G-3) หรือขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุที่ต้องการ (Schermerhorn. 1999: G-2) การควบคุมประกอบด้วย

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

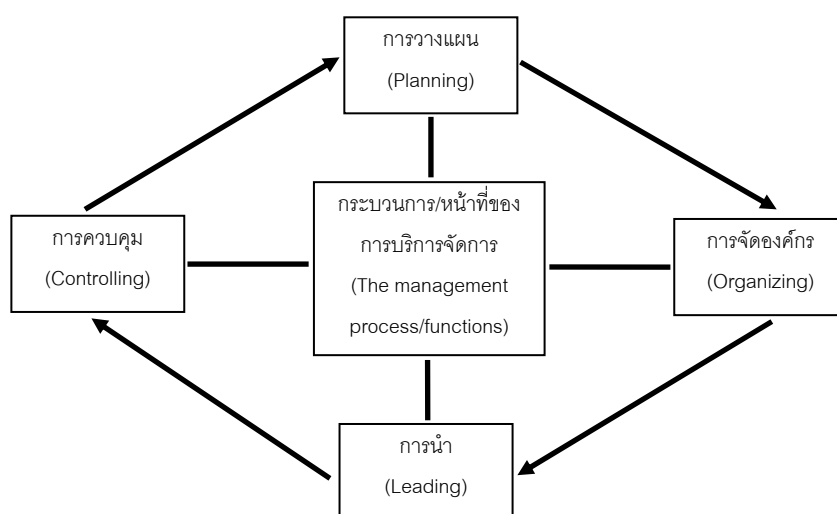
4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์

ของการควบคุมไม่เป็นไปตามกำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง



ภาพประกอบ 1 แสดงหน้าที่ของการบริหารจัดการ (Functions of management)
หรือกระบวนการบริหารจัดการ (Management process)

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

สมยศ นาวิการ (2536: 17-25) ได้กล่าวไว้ว่า ไม่มีคำนิยามของการบริหารใดๆ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คำนิยามหนึ่งที่ได้รับค่านิยมแพร่หลายมาจาก Mary Parker Follett ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า ศิลปะของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น ความหมายอีกอย่างหนึ่งของการบริหารคือ กระบวนการของการวางแผน การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกขององค์กรและใช้ทรัพยากรอื่นเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

การวางแผน (Planning)

แผนงานต่างๆ จะให้เป้าหมายกับองค์กร และระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าวนี้ ยิ่งกว่านั้นแผนงานจะทำให้

1. องค์กรต้องรวบรวมทรัพยากรที่องค์กรต้องการสำหรับกิจกรรมต่างๆ
2. ความก้าวหน้าขององค์กรสามารถตรวจสอบและวัดได้ตั้งนั้นการแก้ไขเกิดขึ้นถ้า

หากว่าอัตราของความก้าวหน้าไม่เป็นที่น่าพอใจ

ขั้นแรกของการวางแผนจะเป็นการเลือกเป้าหมายขององค์กรภายหลังจากนั้นเป้าหมายจะถูกกำหนดมาสำหรับหน่วยงานย่อยขององค์กร เช่น แผนกต่างๆ เมื่อได้กำหนดเป้าหมายขึ้นมาแล้วโปรแกรมจะถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายในลักษณะที่เป็นระบบแน่นอน การ

เลือกเป้าหมายและการพัฒนาโปรแกรมนั้น ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของสิ่งเหล่านี้และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงานขององค์กรหรือไม่

แผนงานขององค์กรโดยส่วนรวมจะจัดทำขึ้นมาโดยผู้บริหารระดับสูง แผนงานอาจจะ มีระยะเวลานานถึง 5 ปี หรือ 10 ปี ในองค์กรขนาดใหญ่ แผนงานเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับข้อผูกพัน ทางด้านการเงินเป็นจำนวนหลายร้อยล้านบาท

การวางแผนโดยผู้บริหารระดับต้น หรือระดับกลางมีระยะเวลานั้นกว่าแผนงานบางอย่าง อาจจะเป็นแผนงานสำหรับวันพรุ่งนี้เพียงวันเดียวก็ได้

การจัดองค์กร (Organizing)

เมื่อผู้บริหารได้กำหนดเป้าหมายและแผนงานหรือโปรแกรมต่างๆ ขึ้นมาเพื่อความสำเร็จ ของเป้าหมายแล้วพวกเขาต้องออกแบบและพัฒนาองค์กรขึ้นมาเพื่อดำเนินงานตามโปรแกรมเหล่านี้ ให้เกิดความสำเร็จเป้าหมายที่แตกต่างกันย่อมจะต้องการประเภทขององค์กรที่ไม่เหมือนกัน เช่นองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่มีเป้าหมายเขียนหนังสือสารานุกรมเล่มใหม่องค์กรดังกล่าวนี้จะแตกต่าง ไปจากองค์กรผลิตรถยนต์ผู้บริหารต้องมีความสามารถกำหนดประเภทขององค์กรที่ต้องการเพื่อ ความสำเร็จของเป้าหมายที่กำหนดไว้

การสั่งการ (Directing)

การสั่งการเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ และการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ในการ ปฏิบัติงานของพวกเขาในแต่ละวัน หน้าที่การสั่งการจะถูกปฏิบัติโดยผ่านทาง การติดต่อสื่อสาร การ สั่งการส่วนใหญ่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยอยู่บนพื้นฐานของ การเผชิญหน้าการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญต่อหน้าที่การสั่งการ

โดยสรุปหน้าที่การสั่งการจะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและให้ความช่วยเหลือกับผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานของพวกเขาโดยผ่านทางความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล

การควบคุม (Controlling)

ในที่สุดผู้บริหารต้องมีความมั่นใจว่าการกระทำต่างๆของสมาชิกขององค์กรกำลังทำให้ องค์กรมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารต้องปฏิบัติหน้าที่การควบคุม การควบคุมเกี่ยวข้องกับ องค์กรประกอบ 3 อย่าง คือ

1. การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน
2. การวัดผลการปฏิบัติงานและการเปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การแก้ไขผลการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว

ในการปฏิบัติหน้าที่การควบคุม ผู้บริหารสามารถทำให้องค์กรอยู่บนหนทางที่ถูกต้องได้ การแบ่งกระบวนการบริหารเป็นหน้าที่ต่างๆนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการส่งเสริมความเข้าใจแต่

อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติจะไม่มีแบ่งที่ชัดเจนระหว่างหน้าที่เหล่านี้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง กิจกรรมต่างๆ ของผู้บริหารอาจจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า

ในทางทฤษฎี หน้าที่การบริหารทั้ง 4 จะถูกปฏิบัติตามลำดับและพิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวนี้ในลักษณะของกระบวนการต่อเนื่องเป็นวงจรที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนแต่ละหน้าที่ของหน้าที่การบริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับหน้าที่ก่อนๆ แต่อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติแล้วอาจจะเป็นสิ่งที่ยุ่งยากในการสังเกตเพราะว่าไม่มีผู้บริหารคนใดวางแผนกิจกรรมต่างๆ ของพวกเขาทั้งหมด จัดองค์การ สั่งการและในที่สุดควบคุมกิจกรรมทั้งหมด ในเวลาใดเวลาหนึ่งผู้บริหารอาจจะทำการวางแผนบางสิ่งบางอย่างจัดองค์การสิ่งอื่น สั่งการสิ่งอื่น เป็นต้น

จากความหมายของการจัดการที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการในการประสานทรัพยากรการบริหารงานที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการองค์การ

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

1. การวางแผน (Planning) เป็นการคิดก่อนที่จะมีการดำเนินการใดๆ ในองค์การ การวางแผนต้องกระทำอย่างน้อยในสองระดับ คือ ระดับแรกเป็นการให้ความใส่ใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย พันธกิจ หรือจุดประสงค์ขององค์การ

2. การจัดองค์การ (Organizing) เมื่อใดที่องค์การมีการวางแผน เมื่อนั้นองค์การต้องมีการจัดเตรียมทรัพยากรที่เป็นวัสดุอุปกรณ์และบุคคลที่จำเป็นต้องใช้เพื่อก่อให้แผนงานเป็นไปตามที่วางแผนไว้

3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) เป็นการจูงใจและการสั่งการทำงานของกำลังงาน เพื่อให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

4. การประสานงาน (Coordinating) เป็นการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

5. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และแก้ไขการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

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

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

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

อย่างไรก็ตาม การจัดรูปองค์การแบบราชการ นับเป็นการจัดรูปองค์การที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งก่อให้เกิดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน คือ ความล่าช้าในการดำเนินงานและการสื่อสาร ซึ่งเกิดจากการจัดรูปองค์การที่มีสายการบังคับบัญชาหลายระดับ ความล่าช้าอันเกิดจากการจัดรูปองค์การตามระบบราชการนี้เรียกว่า “Red tape”

จากการจำแนกหน้าที่การจัดการตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่าการจัดการที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งจากแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวความคิดของ Henri Fayol ทั้ง 5 ประการ เป็นแนวทางในการประเมินการจัดการของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม

ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมมีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้

Maglino และคณะ ได้แบ่งค่านิยมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. ความสำเร็จ (Achievement) คือ การทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดี โดยยึดหลักว่าแม้เป็นสิ่งที่ยากลำบากในชีวิตก็ต้องทำให้ได้

2. การช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น (Helping and concern for others) คือ การให้ความสำคัญต่อผู้อื่น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอเมื่อเขาต้องการ

3. ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือ การยึดถือข้อเท็จจริง และกระทำการที่รู้สึกว่าจะถูกต้อง

4. ความยุติธรรม (Fairness) คือ การมีความเป็นกลาง และกระทำการที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Allport และคณะ (Allport and associates) ได้แบ่งค่านิยมออกเป็น 6 ชนิด คือ

1. ค่านิยมทางวิชาการหรือเชิงทฤษฎี (Theoretical) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อเท็จจริง โดยการวิเคราะห์และแสวงหาเหตุผลที่เป็นจริง

2. ค่านิยมทางเศรษฐกิจ (Economic) เป็นค่านิยมที่คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่า รวมถึงการสะสมความมั่งคั่ง

3. ค่านิยมทางสุนทรียภาพ (Aesthetic) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าสูงสุดต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจ การผสมผสานกลมกลืนของประสาทสัมผัส เช่น ความสวยงาม ศิลปะ ดนตรี เป็นต้น

4. ค่านิยมทางสังคม (Social) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่ากับความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เช่น บิดา มารดา เพื่อ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น

5. ค่านิยมทางการเมือง (Political) เป็นค่านิยมที่เน้นการได้มาซึ่งอำนาจและอิทธิพล

6. ค่านิยมทางศาสนา (Religious) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือตามคำสั่งสอนในลัทธิศาสนาใดศาสนาหนึ่งอย่างเคร่งครัด

Allport และคณะ (Allport and associates) ได้พัฒนาแบบสอบถามซึ่งตั้งคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ โดยให้ผู้ตอบคำถามจัดลำดับความชอบของคำตอบตามที่กำหนดไว้ให้ จากคำตอบ ผู้วิจัยจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของคำตอบเข้าไว้ในประเภทของค่านิยมทั้ง 6 ชนิด และรวบรวมระบบค่านิยมของผู้ตอบแต่ละคน

จากการใช้ทฤษฎีนี้พบว่าคนที่มีความเชื่อต่างกันจะให้ความสำคัญกับค่านิยมทั้ง 6 ชนิดนี้แตกต่างกัน เช่น จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรัฐมนตรี พ่อค้า นักวิทยาศาสตร์ และผู้นำศาสนา ผู้นำศาสนาจะให้คะแนนค่านิยมทางด้านศาสนาที่สำคัญที่สุดและให้ความสำคัญกับค่านิยมทางด้านเศรษฐกิจน้อยที่สุด ซึ่งบุคคลที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมทางด้านเศรษฐกิจสูงสุดคือพ่อค้า

รูปแบบและแนวโน้มของค่านิยม (Patterns and trends in values) Daniel Yankelovich ได้มีการสำรวจความคิดเห็นด้านข้อมูลของสาธารณชนในกลุ่มโรงงานแถบอเมริกาเหนือ และ William Fox ได้จัดเตรียมการวิเคราะห์แนวโน้มค่านิยมโดยให้เหตุผลไว้อย่างละเอียด Yankelovich และ Fox ได้ศึกษาความเคลื่อนไหวจากค่านิยมโดย Fox ได้มุ่งเน้นที่ค่านิยมร่วม ซึ่งได้ลดน้อยลงไปมาก โดยเฉพาะในเรื่องของภาระหน้าที่ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ Yankelovich ได้สังเกตการเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มูลค่าทางเศรษฐกิจ ความภักดีต่อองค์กร และบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นได้เลือนหายไป ขณะที่มุ่งเน้นค่านิยมที่การทำงานที่สำคัญ การใช้เวลาว่าง ลักษณะส่วน

บุคคล และการทำให้ตนเองประสบความสำเร็จ Yankelovich เชื่อว่าผู้บริหารยุคใหม่จะต้องระลึกถึงความแตกต่างด้านค่านิยมและแนวโน้มของบุคคลในการทำงาน การมีส่วนร่วม ตลอดจนการเสริมความคิดที่เข้ากันได้ ในค่านิยม

ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ระบุค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน 9 ประการ โดยเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย

1. การยอมรับความสามารถและความสำเร็จ (Recognition for competence and accomplishments)
2. ความยกย่องนับถือและควมมีเกียรติ (Respect and dignity)
3. ทางเลือกส่วนบุคคลและเสรีภาพ (Personal choice and freedom)
4. ความเกี่ยวข้องกับงาน (Involvement at work)
5. ความภูมิใจในงานส่วนบุคคล (Pride in one's work)
6. คุณภาพชีวิต (Lifestyle quality)
7. ความปลอดภัยด้านการเงิน (Financial security)
8. การพัฒนาตนเอง (Self-development)
9. สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and wellness)

ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องทราบว่าค่านิยมไหน คือ ปัจจัยสำคัญสำหรับแรงงานใหม่ อย่างไรก็ตามแม้ว่าแรงงานนั้นจะมุ่งที่ค่านิยมความพึงพอใจส่วนบุคคลแต่ก็มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับค่านิยมขององค์กรด้วย

3. ความหมาย และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

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

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

คาตะ และ คาห์น (Kata ; & Kahn. 1976: 38) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ และความรู้ที่ผูกพันกันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

คุนซ์ กับ โอดอนเนล (กานต์ ฤณาสล. 2542 ; อ้างอิงจาก Koontz ; & O.Donnel. 1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่าเป็นความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร ตลอดจนชุมชน

จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. 2536: 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

ซุบ กาญจนประกร (2520: 40) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของต่างประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

ติน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2534: 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost or allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ทิพวดี เมฆสุวรรณ (2538: 2) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลภาพและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ที.เอ.ไรอัน และ พี.ซี. สมิทท์ (เทปกัดดี บุญยรัตน์พันธ์. 2536: 14-15 ; อ้างอิงจาก T.A. Ryan and P.C. Smith. 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ไรอัน และ สมิทท์ (Ryan ; & Smith. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร เทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/Inputs (O/I) และ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

บาร์นาร์ด (กานต์ ภูณาสล. 2542 ; อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1: 1974) ได้อธิบายว่า การดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือ การดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มีความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

ประพันธ์ สุริหาร (สวัสดี ภูทอง. 2536: 13 ; อ้างอิงจาก ประพันธ์ สุริหาร. 2533: 23) ได้ให้ความหมายว่าการทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณางานใดมี

ประสิทธิภาพ หรือไม่แน่นอนพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ปีเตอร์สันและเพลอาแมน (วนิดา ลัมจิตสมบุญ. 2536: 48 ; อ้างอิงจาก Peterson And Plowman. 1975) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ภรณ์ กิรติบุตร (2529: 110-116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยคำนึงว่าจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่างๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยี จะบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้กับผลผลิตที่ได้รับ

ความคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ ก็คือ พฤติกรรมความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำได้ดีที่สุดได้มาตรฐานที่กำหนด

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

รพี แก้วเจริญ และติตยา สุวรรณะชฎ (2510: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว คือ ประสิทธิภาพหมายถึงความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้อง

เลือกการบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

วีระพล สุวรรณนันต์ (สุตจิต จันทรประทีน. 2524: 9 ; อ้างอิงจาก วีระพล สุวรรณนันต์. 2533) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุดเราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; ปริญญ์ ลักษิตานนท์ ; และสมชาย หิรัญกิตติ (2538: 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในตัวหนังสือศัพท์การบริหารว่า

ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้งาน เวลา วัสดุ หรือ ปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาเฉพาะมิติความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ และเนื่องจากการจัดเก็บภาษีเป็นบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำเสนอแนวคิดเพิ่มเติม 2 เรื่อง คือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงใจและแนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะ

อุทัย หิรัญโต (2525: 123) กล่าวว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไร หรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงการ จึงหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human satisfaction and benefit produced) ดังนั้นประสิทธิภาพในทางราชการ จะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัด อาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วยคำว่าประสิทธิผล (Effective) หมายถึงผลสำเร็จของการบริหารที่มีประสิทธิผลคือ การบรรลุเป้าหมายแต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพคือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยการนำเวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย

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

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

เซอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (วนิดา ลิมจิตสมบูรณ์. 2536: 53 ; อ้างอิงจาก Herbert A. Simmon. 1972) ได้กล่าวไว้ว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ผ่านมา (Satisfaction)

ฉะนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรมีความหมายกว้างขวาง มิได้มุ่งถึงแต่ผลของการผลิตเท่านั้น หากรวมต้นทุนที่เป็นเงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งมั่นส่วนบุคคล และผลอันเกิดจากการปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเป็นเงิน ส่งเสริมให้มีความสมานฉันท์ระหว่างสมาชิก เกียรติและความมั่นคง ความพึงพอใจ และขวัญในการปฏิบัติงาน อันเป็นทัศนคติในทางบวก ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วูดค็อก (Woodcock. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า การทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหายอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยาก รู้ อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุด มุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในการบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่ามีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจวิธีจะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

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

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพนับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กริยาท่าท่า สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

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

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

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ประกอบในการวิจัย

4. ความเป็นมาของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งตั้งอยู่ในเขตสีลม เริ่มก่อตั้งในปี 2541 ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยมีบริษัทแม่อยู่ที่กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันมีพนักงานที่ทำงานอยู่ที่ประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นซึ่งมีการทำงานร่วมกันระหว่างทั้ง 2 ประเทศ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการ จำนวนทั้งสิ้น 148 คน จากการเติบโตด้านเทคโนโลยี การพัฒนา

ซอฟต์แวร์ที่มีอัตราการเติบโตสูง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเช่นกันทำให้บริษัทฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาศักยภาพเพื่อให้บริษัทฯ อยู่รอดและเติบโตได้ รวมถึงการบรรลุถึงจุดมุ่งหมายของบริษัท ซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะขึ้นกับความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วย

บริษัทมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี ซอฟต์แวร์ประเภทต่างๆ โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจระหว่าง 2 ประเทศให้มีความราบรื่น และจากผลงานที่มีคุณภาพของบริษัททำให้บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานแผนกต่างๆ ภายในบริษัทประกอบด้วย

1. แผนกพัฒนาระบบ

มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ วางระบบคอมพิวเตอร์ การให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ กับลูกค้า

2. แผนกมัลติมีเดีย

มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการออกแบบรูปภาพ การ์ตูน เกมส์ สื่อประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การพัฒนาสื่อการเรียนการสอนสำหรับเด็ก ซีดีค้นคว้าใช้ในการเตรียมสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่น

3. แผนกการตลาด

มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัท ติดตามยอดขาย รวมถึงการพบปะลูกค้าของบริษัทเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4. แผนกบุคคล จะประกอบไปด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้คือ

- ฝ่ายทั่วไป รับผิดชอบในด้านการจัดสรรหาบุคลากร ตรวจสอบ และควบคุมกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท รวมถึงการให้คำปรึกษากับพนักงาน

- ฝ่ายการเงินและบัญชี รับผิดชอบในด้านการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ของบริษัท

- ฝ่ายเลขา รับผิดชอบในด้านการดูแลตารางการทำงาน การประชุม การเดินทางของผู้บริหาร และผู้จัดการที่เป็นคนญี่ปุ่น

- ฝ่ายล่าม รับผิดชอบในส่วนของการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้จัดการที่เป็นคนญี่ปุ่นกับพนักงานคนไทยในการทำงาน

จากการเติบโตด้านเทคโนโลยี การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีอัตราการเติบโตสูง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเช่นกันทำให้บริษัทฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาศักยภาพเพื่อให้บริษัทอยู่รอดและเติบโตได้รวมถึงการบรรลุถึงจุดมุ่งหมายของบริษัท ซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัย

หนึ่งที่สำคัญเนื่องจากประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจะขึ้นกับความสามารถในการทำงานของพนักงานด้วย

5. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

กนกกร ชลายนนาวิน (2539) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทย”พบว่า

1. ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทยมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการทางการศึกษาโดยรวมแตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผนมากที่สุดในเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัย พบว่า

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

2. ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาท ความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ในภาพรวมพบว่าบทบาทความรับผิดชอบของพนักงานฯ อยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง

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

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อยู่ในระดับปานกลาง

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

ชุมศักดิ์ ชุมนุ่ม (2541. (1)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโรเนียว เครื่องปรับอากาศและงบประมาณ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุเฉลี่ยและอายุราชการเฉลี่ยของบุคลากร ระดับการศึกษา เครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร ตู้เย็น พัดลม รถจักรยานยนต์

ณัฐ มงคลศรี (2540. (2)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ คือ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ขณะที่ปัจจัยทางด้านอายุและอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานมีอายุน้อย และอายุงานต่ำ

ทวีป กรวยทอง (2541. (4)-(5)) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตำรวจวิทยาการ : กรณีศึกษากองวิทยาการ ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการ ยกเว้นงานอำนวยการ ซึ่งข้าราชการตำรวจยังไม่แน่ใจ ตลอดจนผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการก็ไม่แน่ใจเช่นกัน โดยควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุง และยังพบว่าคุณลักษณะที่แตกต่างกันของข้าราชการตำรวจในเรื่องเพศ ตำแหน่ง สถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุราชการ จะมีความแตกต่างกันในความเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการด้านผลการปฏิบัติงานและด้านสวัสดิการในบางปัจจัย นอกจากนี้ยังพบว่า ความคิดเห็นด้านโครงสร้างหน่วยงานวิทยาการและด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความคิดเห็นด้านผลการปฏิบัติงานในทุกๆ ปัจจัย

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

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีรายได้/เดือน 20,001 - 30,000 บาทขึ้นไป มีเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.50

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวม พนักงานธนาคารมีอยู่ในระดับกลาง

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน

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

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงานและการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูลคือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน การทดสอบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน
4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และปัจจัยด้านการฝึกอบรม

สุดิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้วพบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจเป็นรายด้านแล้วพบว่า ระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความจูงใจที่อยู่ในระดับจูงใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสรุปสมมติฐานได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และแผนกที่ปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. โอกาสในความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

อักรินทร์ พาฬเสวด (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม
2. ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน
3. ปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน

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

อาทิตา ไชภูพิรัตน์ (2545) ทำการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในกลุ่มบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจมากในด้านสภาพแวดล้อมของงาน ของพนักงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบบงการ พฤติกรรมผู้นำที่ให้การสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความหลากหลายในทักษะความเด่นชัดของงาน ความเป็นเอกเทศ และผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างขององค์การและกระบวนการขององค์การ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

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

1. ระยะเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนการใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างมากแต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

2. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างมากแต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

3. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ก่อนการใช้กิจกรรม 5ส อยู่ในระดับค่อนข้างน้อยแต่หลังจากการใช้กิจกรรม 5ส ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าการศึกษาวิจัยได้มีการหยิบยกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องขึ้นมาหลายท่านด้วยกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการจัดการองค์กร ได้ใช้แนวคิดของเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) ซึ่งมีหน้าที่การจัดการ 5 ด้านได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) โดยนำมาเป็นต้นแบบในการวัดหน้าที่การจัดการองค์กร โดยการจัดการองค์กรมีความสำคัญต่อโครงสร้าง และการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการศึกษาหน้าที่การจัดการของบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องค่านิยม ได้ใช้แนวคิดของมากลีโน (Maglino) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ได้แก่ ค่านิยมด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ และค่านิยมด้านความยุติธรรม โดยทั้ง 4 ด้านของทฤษฎีค่านิยมจะมีความสำคัญต่อโครงสร้าง และการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการศึกษาค่านิยมของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ใช้แนวคิดของวูดค็อก (Woodcoch) ซึ่งแบ่งได้เป็น 11 ประการ ได้แก่ 1.มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องการ, 2.ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา, 3.การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน, 4.ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์, 5.กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม, 6.ภาวะผู้นำที่เหมาะสม, 7.การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน, 8.การพัฒนาตนเอง, 9.ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม, 10.การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน และ 11.การติดต่อสื่อสารที่ดี มาเป็นต้นแบบในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะเป็นทัศนเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดและทฤษฎีมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการจัดการเรื่องการจัดการองค์กรของจากเฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระ เพราะหน้าที่การจัดการมีความสำคัญต่อโครงสร้าง และการทำงานขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องค่านิยมของมากลีโน (Maglino) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระ เพราะค่านิยมจากทฤษฎีนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรการอยู่ร่วมกัน และการทำงานร่วมกันซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรโดยรวม

3. แนวคิดและทฤษฎีเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวูดค็อก (Woodcoch) มากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในส่วนของตัวแปรตาม เพราะเป็นทัศนเกี่ยวกับการทำงานที่มี

ประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการ
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการ บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน โดยแบ่งตามตำแหน่งได้ดังนี้คือ

พนักงานปฏิบัติการ	128	คน
หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	12	คน
ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	คน

(ที่มา: ข้อมูลฝ่ายบุคคลบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสีลม ณ เมษายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง แบบ ทราบจำนวนประชากรโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม. กิตปรีดาบริสุทธิ์: 2543) จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned}
 \text{แทนที่ } n &= \frac{148}{1 + \{ 148 \times (0.05)^2 \}} \\
 &= 108.0292 \text{ หรือ } 109 \text{ ตัวอย่าง}
 \end{aligned}$$

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากจำนวนประชากรของบริษัทคอมพิวเตอร์ แบ่งตามตำแหน่งงานได้ 3 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นภูมิ	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พนักงานปฏิบัติการ	128	83.49	91
หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	12	10.09	11
ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	8	6.42	7
รวม	148	100.00	109

ที่มา: ข้อมูลฝ่ายบุคคลบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสีลม ณ เมษายน 2551

2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูลเพราะวิธีการนี้จะใช้ในการแจกแบบสอบถามแก่บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตามตำแหน่งงานต่างๆ ทั้ง 3 ระดับจนครบ 109 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open ended question) จำนวน 1 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) คือ ชายและหญิง
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงอายุ ซึ่งคำนวณตามข้อมูลจากฝ่ายบุคคลบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสี่ลม ณ เมษายน 2551 ได้ระบุว่า อายุ 21 ปีเป็นอายุน้อยที่สุดของข้อมูล จึงกำหนดว่าอายุ 21 ปีเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำ และอายุ 56 ปีขึ้นไป เป็นเกณฑ์ขั้นสูง ซึ่งการกำหนดช่วงอายุคำนวณได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{21 - 56}{4} \\
 &= 8.75 \text{ คิดเป็นประมาณ } 9
 \end{aligned}$$

แสดงช่วงอายุในแบบสอบถามได้ดังนี้คือ

1. อายุตั้งแต่ 21 – 30 ปี
 2. อายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี
 3. อายุตั้งแต่ 41 – 50 ปี
 4. อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) คือ ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
 4. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) คือ พนักงานปฏิบัติการ, หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ
 5. ระยะเวลาทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (The Likert scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น การวางแผน จำนวน 4 ข้อ, การจัดการองค์การ จำนวน 4 ข้อ, การบังคับบัญชาสั่งการ จำนวน 4 ข้อ, การประสานงาน จำนวน 3 ข้อ และการควบคุม จำนวน 3 ข้อ โดยมีการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน

เฉยๆ	3	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลและการแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง มาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอธิบายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	บริษัทมีหน้าที่การจัดการอยู่ในระดับไม่ดีย่อย่างมา
1.81 - 2.60	บริษัทมีหน้าที่การจัดการอยู่ในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	บริษัทมีหน้าที่การจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	บริษัทมีหน้าที่การจัดการอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	บริษัทมีหน้าที่การจัดการอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่ ค่านิยมด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ และค่านิยมด้านความยุติธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (The Likert scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น ค่านิยมด้านความสำเร็จ จำนวน 3 ข้อ, ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น จำนวน 3 ข้อ, ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 3 ข้อ และค่านิยมด้านความยุติธรรม จำนวน 3 ข้อ โดยมีการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5 คะแนน

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลและการแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอธิบายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยม

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	ค่านิยมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก
1.81 - 2.60	ค่านิยมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	ค่านิยมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ค่านิยมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	ค่านิยมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (The Likert scale) จำนวน 11 ข้อ ซึ่งแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องการ

ข้อที่ 2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา

ข้อที่ 3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน

ข้อที่ 4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์

ข้อที่ 5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม

ข้อที่ 6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม

ข้อที่ 7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน

ข้อที่ 8 การพัฒนาตนเอง

ข้อที่ 9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม

ข้อที่ 10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน

ข้อที่ 11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

โดยมีการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลและการแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการอธิบายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 - 1.80	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก
1.81 - 2.60	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากหลักการ ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการออกแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม ทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความชัดเจนของเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา

ที่ใช้ (Wording) พร้อมขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้ได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยมากขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกทั้งหมด 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด จากนั้นจะนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (α - Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 35) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม แล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

เมื่อ

α	แทน ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
k	แทน จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
$\overline{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

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

แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.844 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทุกด้าน จำนวน 41 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการองค์กรและค่านิยมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำนวน 109 ตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำการ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (α - Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจริงแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้คือ

3.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3.3 การประมวลผลข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 ทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 ทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ คือ

2.1 สถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way (Analysis of Variance: ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามตอนที่ 1 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 214) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 49)

สูตรค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 48) โดยใช้สูตรดังนี้

ตอนที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 ทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

2.1 ค่า t-test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (กัลยา วานิชย์บัญชา.2548: 313)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1^2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2^2$	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 (Degree of freedom) $n_1 + n_2 - 2$

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 114)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อหาค่าที่สำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean Square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square within groups)

$N - k$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)

$k - 1$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร
(Between degree of freedom)

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 161)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} = t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2\text{MSE}}{n_i}}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับการทดสอบกลุ่มตัวอย่าง
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
	n_i	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในกลุ่ม j

สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยใช้สูตรดังนี้ (Hartung. 2001: 300)

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(M)}}$$

$$\text{โดยที่} \quad MS_{(W)} = \sum_{j=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) s_j^2$$

เมื่อ	β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(M)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ j

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำให้การทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 โดยมีสูตรดังนี้ (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116)

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Fordythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน	จำนวนประชากรของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรของกลุ่มที่ j

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ของตัวแปร X กับ ตัวแปร Y

n	คือ	จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูล
$\sum X$	คือ	ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X
$\sum Y$	คือ	ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y
$\sum XY$	คือ	ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนตัวแปร Y เป็นคู่ๆ ในรูปคะแนนดิบ

$\sum X^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร X

$\sum Y^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร Y

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์ ; 2541: 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
 2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
 3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
 4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง
- ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ
1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวก
 2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางลบ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.91-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
 - 1.1 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยใช้ สถิติ Independent t-test
 - 1.2 การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of variance

1.3 การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least significant difference)

2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการ และค่านิยม สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องหน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลหน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	47	43.1
หญิง	62	56.9
รวม	109	100.0
2. อายุ		
21 - 30 ปี	79	72.5
31 - 40 ปี	23	21.1
41 - 50 ปี	5	4.6
50 ปีขึ้นไป	2	1.8
รวม	109	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	95	87.2
สูงกว่าปริญญาตรี	14	12.8
รวม	109	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	91	83.5
หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	11	10.1
ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	7	6.4
รวม	109	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	39	35.8
4 - 6 ปี	37	33.9
7 ปีขึ้นไป	33	30.3
รวม	109	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 109 คนจำแนกตามตัวแปรดังนี้

เพศ พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 และเป็นเพศหญิงมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9

อายุ พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ระดับการศึกษา พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 และสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือตำแหน่งหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และตำแหน่งผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงาน พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ และตำแหน่งงานมีความถี่ของข้อมูลกระจายไม่สม่ำเสมอและบางกลุ่มมีความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ และตำแหน่งงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ย้ายกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
21 - 30 ปี	79	72.5
31 ปีขึ้นไป	30	27.5
รวม	109	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	91	83.5
หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	18	16.5
รวม	109	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง หลังจากทำการย้ายกลุ่มใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และมีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 83.49 และตำแหน่งหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกและผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลหน้าทีการจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลหน้าทีการจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งโดยการแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 7 – 9

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หน้าทีการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

หน้าทีการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การวางแผน			
1. ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท	3.80	.574	ดี
2. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.02	.593	ดี
3. ในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไข้ปัญหา	3.94	.670	ดี
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน	3.34	.710	ปานกลาง
รวม	3.78	.528	ดี
การจัดการองค์กร			
1. ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วน	3.74	.725	ดี
2. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.89	.762	ดี
3. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่	3.29	.698	ปานกลาง
4. ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย	4.14	.461	ดี
รวม	3.77	.569	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

หน้าที่การจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การบังคับบัญชาสั่งการ			
1. ในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจในความสามารถของท่าน	3.28	.692	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้	4.17	.405	ดี
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดี	4.09	.519	ดี
4. ในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจน	4.16	.434	ดี
รวม	3.92	.461	ดี
การประสานงาน			
1. ผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบายเป้าหมาย และเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบ	4.14	.461	ดี
2. ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.96	.576	ดี
3. ท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้	3.89	.685	ดี
รวม	4.00	.528	ดี

ตาราง 7 (ต่อ)

หน้าที่การจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
การควบคุม			
1. ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่าน กับ มาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงาน	2.90	1.036	ปานกลาง
2. ผู้บริหารมีการติดตามผลการทำงานหลังจากที่ท่านได้ทำ การแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อประสพผลสำเร็จ ตามเป้าหมายได้	3.26	.672	ปานกลาง
3. ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของ พนักงานแต่ละตำแหน่งงาน	4.13	.387	ดี
รวม	3.43	.610	ดี
หน้าที่การจัดการ โดยรวม	3.77	.494	ดี

จากตาราง 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นหน้าที่การจัดการของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.77 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีต่อหน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. **การวางแผน** พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

2. **การจัดการองค์กร** พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการจัดการองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

3. การบังคับบัญชาสั่งการ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการบังคับบัญชาสั่งการ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ ในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจในความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

4. การประสานงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหารมีการสื่อสารและอธิบายเป้าหมาย และเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ ท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดีในการทำงานให้ราบรื่นและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

5. การควบคุม พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารมีการติดตามผลการทำงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่านกับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่านิยมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ค่านิยม	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านความสำเร็จ			
1. ท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงาน	4.75	.434	ดีมาก
2. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ	4.21	.453	ดีมาก
3. ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทาย	4.17	.650	ดี
รวม	4.38	.356	ดีมาก
ด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยผู้อื่น			
1. ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	4.26	.584	ดีมาก
2. ท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน	3.51	.502	ดี
3. ในการทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีม	4.16	.389	ดี
รวม	3.98	.356	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ค่านิยม	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ด้านความซื่อสัตย์			
1. เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำผิดกฎของบริษัท ท่านแจ้งกับทางบริษัททันที	3.21	.708	ปานกลาง
2. ท่านมีความพอใจในการทำงานและมีความภักดีต่อบริษัทนี้ต่อไป	3.29	.664	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าในการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ	3.66	.729	ดี
รวม	3.39	.488	ปานกลาง
ด้านความยุติธรรม			
1. ท่านมีความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน	3.32	.591	ปานกลาง
2. ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้	3.39	.491	ปานกลาง
3. การพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรม	3.63	.503	ดี
รวม	3.45	.429	ดี
ค่านิยม โดยรวม	3.80	.347	ดี

จากตาราง 8 พบว่า ค่านิยมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นที่มีต่อค่านิยมในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. **ด้านความสำเร็จ** พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ในข้อท่านสามารถทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และ ถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรคท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

2. **ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น** พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ในข้อท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ในการ

ทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ ท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

3. ด้านความซื่อสัตย์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมในการปฏิบัติงานด้านความซื่อสัตย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีในข้อท่านคิดว่าในการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านมีความพอใจในการทำงานและมีความภาคภูมิใจต่อบริษัทนี้ต่อไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำผิดกฎของบริษัท แจ้งกับทางบริษัททันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ตามลำดับ

4. ด้านความยุติธรรม พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ในข้อการพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ ท่านมีความพึงพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
1. ผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานให้ท่าน อย่างชัดเจน	4.27	.538	ดีมาก
2. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านแสดงความ คิดเห็นอย่างมีเหตุผลในการแก้ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ ด้วยดี	4.31	.604	ดีมาก
3. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา ให้รับผิดชอบงานที่ค่อนข้างมีความสำคัญอยู่เสมอ	4.27	.538	ดีมาก
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.20	.557	ดี
5. บริษัทของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการ ทำงาน	3.96	.706	ดี
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น	3.94	.591	ดี
7. ในบริษัทของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม	4.32	.706	ดีมาก
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญมากขึ้น	4.26	.599	ดีมาก
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.98	.720	ดี
10. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงาน และบทบาทตาม หน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.26	.672	ดีมาก
11. ในบริษัทของท่านมีการสื่อสารกันหรือแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดเป็น มนุษยสัมพันธ์กันดีเป็นอย่างไร	3.92	.696	ดี
รวม	4.15	.381	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.15 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ในบริษัทของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลในการแก้ปัญหา นั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างชัดเจน อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านได้รับความไว้วางใจ ในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่ค่อนข้างมีความสำคัญอยู่เสมอ อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญมากขึ้นอยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงาน และบทบาทตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 บริษัทของท่าน มีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการทำงาน อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 ผู้บังคับบัญชาของท่าน ให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.94 และ ในบริษัทของท่านมีการสื่อสารกันหรือแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดเป็นมนุษยสัมพันธ์กันดีเป็นเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งแตกต่างกัน โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกันวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน จะใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.053	.819

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบโดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .819 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.10	.391	-1.360	107	.177
	หญิง	4.19	.370			

จากตาราง10ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกันวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน จะใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1.563	.214

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบโดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .214 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	21 - 30 ปี	4.08	.360	-3.398**	107	.001
	31 ปีขึ้นไป	4.35	.373			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกันวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน จะใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	32.259**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบโดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 12 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	4.08	.356	-15.166**	94.000	.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.63	.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกันวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน จะใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	37.015**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบโดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	พนักงานปฏิบัติการ	4.06	.343	-16.050**	90.000	.000
	หัวหน้าแผนก /					
	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก /	4.64	.000			
	ผู้จัดการ /					
	ผู้ช่วยผู้จัดการ					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกันวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of variance ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนจะใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม คือค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe แต่หากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1.189	2	106	.309

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบโดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า

ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .309 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ F-test ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.139	.569	4.155*	.018
	ภายในกลุ่ม	106	14.526	.137		
	รวม	108	15.664			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธี LSD (Least significant difference) ผลการทดสอบดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม
ระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 3 ปี	4 – 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		4.09	4.08	4.31
ไม่เกิน 3 ปี	4.09	-	.005 (.953)	-.220* (.014)
4 – 6 ปี	4.08		-	-.225* (.013)
7 ปีขึ้นไป	4.31			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน ไม่เกิน 3 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.220

พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 4 – 6 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 4 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือน้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

สำหรับพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน ที่แตกต่างกันคู่อื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2 หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า 2 - tailed prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : หน้าที่การจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

H_1 : หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

หน้าที่การจัดการ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
การวางแผน	.333**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานและเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท	.128	.186	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	.204*	.034	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
3. ในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญห	.276**	.004	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน	.456**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

หน้าที่การจัดการ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
การจัดการองค์กร	.516**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วน	.525**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
2. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	.416**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่	.494**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
4. ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย	.286**	.003	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การบังคับบัญชาสั่งการ	.391**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจในความสามารถของท่าน	.509**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้	.355**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดี	.141	.143	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจน	.348**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
การประสานงาน	.252**	.008	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
1. ผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบายเป้าหมายและเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบ	.286**	.003	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
2. ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดี	.160	.096	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้	.256**	.007	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ตาราง 17 (ต่อ)

หน้าที่การจัดการ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
การควบคุม	.478**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่าน กับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงาน	.338**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
2. ผู้บริหารมีการติดตามผลการทำงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงานของ ท่านเพื่อประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายได้	.489**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน	.504**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
รวม	.435**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีดังนี้

หน้าที่การจัดการด้านการวางแผนโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าที่การจัดการด้านการวางแผนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .333 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อหน้าที่การจัดการด้านการวางแผนเพิ่มขึ้นโดยรวม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .186 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน้าที่การจัดการด้านการวางแผนในข้อผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติ

ฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัทมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการวางแผนในข้อผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .204 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้มากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหามีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการวางแผนในข้อในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .276 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหามากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการวางแผนในข้อท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .456 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

หน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กร มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .516 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อหน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กรเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กรในข้อผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .525 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วนมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กรในข้อท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่านมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กรในข้อท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .494 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่มากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

4. ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการจัดการองค์กรในข้อผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .286 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่ และเพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้งานสำเร็จตามจุดมุ่งหมายมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

หน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .391 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อน้ำทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และเข้าใจในความสามารถของท่านมีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการในข้อในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจในความสามารถของท่านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .509 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อในการทำงานผู้บังคับบัญชากระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจในความสามารถของท่านมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการในข้อผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .355 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนงานที่วางไว้มากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดี มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .143 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการในข้อเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดี ไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำที่ดีมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ในการทำงานผู้บังคับบัญชา มีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจนมีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการในข้อในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .348 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงานให้กับท่านอย่างชัดเจนมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

หน้าทีการจัดการด้านการประสานงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าทีการจัดการด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .252 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำกล่าวคือเมื่อน้ำทีการจัดการด้านการประสานงาน เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบายเป้าหมาย และเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการประสานงานในข้อผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบายเป้าหมาย และเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .286 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบายเป้าหมาย และเหตุผลของการทำงานให้พนักงานทราบมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดี มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .096 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่า หน้าีการจัดการด้านการประสานงานในข้อท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดีไม่มีความสัมพันธ์กับกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าจะสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็นอย่างดีมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าีการจัดการด้านการประสานงานในข้อท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .256 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อเข้าใจในกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้มากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

หน้าีการจัดการด้านการควบคุม มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าีการจัดการด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .478 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อหน้าีการจัดการด้านการควบคุมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่านกับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าีการจัดการด้านการควบคุมในข้อผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่าน กับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .338 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของท่าน กับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงานมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารมีการติดตามผลการทำงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการควบคุมในข้อผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่าน เพื่อประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .489 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายได้มากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า หน้าทีการจัดการด้านการควบคุมในข้อผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .504 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างหน้าทีการจัดการในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าหน้าทีการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าหน้าทีการจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อหน้าทีการจัดการในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

สมมุติฐานข้อที่ 3 ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

H_1 : ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นด้านความซื่อสัตย์และด้านความยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ค่านิยมในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จ	.540**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอเมื่อได้รับมอบหมายงาน	.141	.145	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ	.591**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทาย	.380**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ตาราง 18 (ต่อ)

ค่านิยมในการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น	.433**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ	.480	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
2. ท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน	-.042	.665	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ในการทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีม	.524**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความซื่อสัตย์	.492**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำความผิดกฎของบริษัทท่านแจ้งกับทางบริษัททันที	.519**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
2. ท่านมีความพอใจในการทำงานและมีความภาคภูมิใจต่อบริษัทต่อไป	.137	.156	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ท่านคิดว่าในการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ	.374**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความยุติธรรม	.321**	.001	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
1. ท่านมีความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน	.239*	.012	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
2. ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้	.249**	.009	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
3. การพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรม	.297**	.002	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	.521**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีดังนี้

ค่านิยมด้านความสำเร็จ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่านิยมด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .540 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อค่านิยมด้านความสำเร็จเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .145 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมด้านความสำเร็จในข้อท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงานมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความสำเร็จในข้อถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .591 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อการปฏิบัติงานมีอุปสรรค จะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3. ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทาย มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความสำเร็จในข้อท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .380 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าและท้าทายมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .433 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นในข้อท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .480 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานอยู่เสมอมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .665 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นในข้อท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าจะมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน เมื่อได้รับมอบหมายงานมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ในการทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่นในข้อในการทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .524 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อมีการทำงานท่านมีการทำงานเป็นทีมมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .433 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อค่านิยมด้านความซื่อสัตย์เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำความผิดกฎของบริษัท ท่านแจ้งกับทางบริษัททันที มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ในข้อเมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำความผิดกฎของบริษัท ท่านแจ้งกับทางบริษัททันที มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .519 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำความผิดกฎของบริษัท ท่านแจ้งกับทางบริษัททันทีเพิ่มมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. ท่านมีความพอใจในการทำงานและมีความภักดีต่อบริษัทนี้ต่อไป มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ ในข้อท่านมีความพอใจในการทำงานและมีความภักดีต่อบริษัทนี้ต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แม้ว่าจะมีความพอใจในการทำงานและมีความภักดีต่อบริษัทนี้ต่อไปมากขึ้นก็จะมีผลใดๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ท่านคิดว่าในการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ในข้อท่านคิดว่าในการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .374 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อคิดว่าเป็นการทำงานของพนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่รับผิดชอบมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ค่านิยมด้านความยุติธรรม มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ค่านิยมด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .321 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อค่านิยมด้านความยุติธรรมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ท่านมีความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความยุติธรรมในข้อท่านมีความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .239 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อท่านมีความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงานมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความยุติธรรมในข้อความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .249 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้มีมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. การพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรม มีค่า Sig (2-tailed) (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่านิยมด้านความยุติธรรมในข้อการพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .297 ซึ่งความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อการพิจารณาผลงานของพนักงานมีความยุติธรรมมากขึ้นจะมีส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .521 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ และ ผลการทดสอบ
1	พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งแตกต่างกัน	
	สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีเพศ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent t-test ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
	สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent t-test เป็นไปตามสมมติฐาน
	สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับ การศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent t-test เป็นไปตามสมมติฐาน
	สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน	Independent t-test เป็นไปตามสมมติฐาน
	สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มี ระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน	One-Way Analysis of variance เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ และ ผลการทดสอบ
2	หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	Pearson product Moment Correlation Coefficient) เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง	Pearson product Moment Correlation Coefficient) เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ทำให้ทราบถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงาน ที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม รวมถึงค่านิยมในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการองค์กร การบริหารงานด้านบุคคล เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการองค์กร การบริหารงานด้านบุคคล เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารสามารถนำไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริม และสนับสนุนปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่มี ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตลอดจนใช้เป็นแนวทางการปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง เป็นการส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งฝ่ายผู้บริหาร และฝ่ายพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน แตกต่างกันไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง
3. ค่านิยม ในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน (ที่มา: ข้อมูลฝ่ายบุคคลบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในเขตสี่ลม ณ เมษายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับผู้จัดการบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม. กิตปรีดาปริสสุทธิ์: 2543) จำนวน 109 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เนื่องจากจำนวนประชากรของบริษัทคอมพิวเตอร์ แบ่งตามตำแหน่งงานได้ 3 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว
2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูลเพราะวิธีการนี้จะใช้ในการแจกแบบสอบถามแก่บริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตามตำแหน่งงานต่างๆ ทั้ง 3 ระดับจนครบ 109 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ต่อไปนี้คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน โดยลักษณะแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open ended question) จำนวน 1 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
4. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
5. ระยะเวลาทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิกเคอร์ท (The Likert scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น การวางแผน จำนวน 4 ข้อ, การจัดการองค์การ จำนวน 4 ข้อ, การบังคับบัญชาสั่งการ จำนวน 4 ข้อ, การประสานงาน จำนวน 3 ข้อ และการควบคุม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่ ค่านิยมด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ และค่านิยมด้านความยุติธรรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิกเคอร์ท (The Likert scale) โดยแบ่งคำถามออกเป็น ค่านิยมด้านความสำเร็จ จำนวน 3 ข้อ, ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น จำนวน 3 ข้อ, ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 3 ข้อ และค่านิยมด้านความยุติธรรม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิกเคอร์ท (The Likert scale) จำนวน 11 ข้อ ซึ่งแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ประกอบด้วย

- ข้อที่ 1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องการ
- ข้อที่ 2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
- ข้อที่ 3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
- ข้อที่ 4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
- ข้อที่ 5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม
- ข้อที่ 6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- ข้อที่ 7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน
- ข้อที่ 8 การพัฒนาตนเอง
- ข้อที่ 9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
- ข้อที่ 10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
- ข้อที่ 11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการองค์กรและค่านิยมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จำนวน 109 ตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทำการทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (α - Cronbach's Alpha Coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. เมื่อได้ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจริงแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้คือ

3.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3.3 การประมวลผลข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 ทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 ทดสอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ คือ

2.1 สถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way (Analysis of Variance: ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

เพศ พนักงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 และเป็นเพศชายมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1

อายุ พนักงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และมีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ระดับการศึกษา พนักงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 และสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตำแหน่งงาน พนักงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งปฏิบัติการจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 83.49 และตำแหน่งหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกและผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

ระยะเวลาทำงาน พนักงานของบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคือระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 และมีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

หน้าที่การจัดการของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า หน้าที่การจัดการทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านการจัดการองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

ค่านิยมของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ค่านิยมด้านความสำเร็จ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยผู้อื่น อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และด้านความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.92 ถึง 4.32 โดยข้อที่อยู่ในระดับดีมาก คือ ในบริษัทของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลในการแก้ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่ค่อนข้างมีความสำคัญอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ท่านมีความรู้และความเข้าใจในงาน และบทบาทตามหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนข้อที่อยู่ในระดับดี คือ ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 บริษัทของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และในบริษัทของท่านมีการสื่อสารกันหรือแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดเป็นมนุษยสัมพันธ์กันได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

5.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า เพศแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อที่ 2 หน้าที่การจัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. หน้าที่การจัดการด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. หน้าที่การจัดการด้านการจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. หน้าที่การจัดการด้านการบังคับบัญชาสั่งการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. หน้าที่การจัดการ ด้านประสานงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. หน้าที่การจัดการ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมุติฐานข้อที่ 3 ค่านิยมในด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ค่านิยม ด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. ค่านิยม ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ค่านิยม ด้านความซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. คำนิยมด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในเขตสี่ลม และนำผลจากการศึกษาวิจัย สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ โดยอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 เพศ พบว่า เพศแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งนี้ส่วนใหญ่จะรับพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษาปริญญาตรีที่มีความรู้ความสามารถตามทางบริษัทต้องการ โดยมีการทดสอบก่อนรับเข้าทำงาน เมื่อรับเข้าทำงานแล้วมีการจัดอบรมพนักงานให้ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ดังนั้นพนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือว่าเพศหญิงจะได้รับความเสมอภาคในการทำงานเท่าเทียมกัน และในปัจจุบันพนักงานหญิงได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในงานมากขึ้น จึงพยายามเพิ่มศักยภาพตนเองให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น ตามทฤษฎีของเฮร์เบิร์ต (Frederick Herzberg: 1959) โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชย การยกย่อง เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จึงทำให้พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุ พบว่า อายุแตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมาก จะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี และมีความชำนาญมากกว่าจึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนายสิทธิสาร ธารสุวรรณ (2547: 73) ที่ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุมากมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่า และงานวิจัยของอุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 53) และ อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2546: 98) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ จึงส่งผลให้สามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา เดชอุดม (2528) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนปทุมศึกษา จ.สมุทรสาคร พบว่า วุฒิการศึกษาต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกัน โดยผู้ที่วุฒิการศึกษาสูงมีผลการทำงานสูงกว่าวุฒิการศึกษาต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิชญา อรุณวงษ์ (2550) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับระดับหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม สูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตา ยุติ (2548) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พุนทรัพย์แคน จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พุนทรัพย์แคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของปิยะ พุวิวัฒนาการกูร (2549: 73) ที่ศึกษาเรื่องค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า การกำหนดค่างานให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง หรือแต่ละระดับพนักงานจึงมีขอบเขตและความรับผิดชอบงานที่ชัดเจน จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.5 ระยะเวลาทำงาน พบว่า พนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 4 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เพราะพนักงานที่ทำงานเป็นระยะเวลานานกว่า ย่อมมีความชำนาญในงานมากกว่า ส่งผลให้ทำงานได้รวดเร็ว

เร็วกว่า ถูกต้องกว่า ปริมาณงานมากกว่า และมีความครบถ้วนสมบูรณ์กว่าพนักงานที่เข้ามาทำงานภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬาลักษณ์ ฌาพรณวิสุทธิ (2550) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งานใหญ่สี่ลม พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งานใหญ่สี่ลมที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศเท่านั้นที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในเขตสี่ลม ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในเขตสี่ลม ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง นั่นก็คือระยะเวลาทำงานมาก จะทำให้มีตำแหน่งงานที่สูง จึงสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. หน้าที่การจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการ การกระทำต่างๆ อย่างเป็นระบบเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม สามารถนำมาใช้ในการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์โดยอภิปรายผลได้คือ หน้าที่การจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการประสานงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อหน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 18-23) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Henri Fayol (อ้างในบุญชู, 2545) ที่กล่าวไว้ว่า การประสานงานเป็นการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุที่ต้องการ ดังนั้นการประสานงานจะเป็นการเชื่อมโยงการทำงานของคนให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้

3. ค่านิยมเป็นความพึงพอใจที่มุ่งความสำคัญที่ทางเลือกการปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสมที่กำหนด แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ค่านิยมด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ และค่านิยมด้านความยุติธรรม สามารถนำมาใช้ในการทำนายประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์โดยอภิปรายผลได้คือค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maglino และคณะ (อ้างอิงจาก John Wiley & Sons.1989) ที่กล่าวว่า ค่านิยม 4 ชนิด คือ ความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรม จะมีความสำคัญต่อโครงงานและการทำงาน ซึ่งจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการศึกษาค่านิยมของพฤติกรรมในองค์กร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การจัดการกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง และความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง เพื่อผู้บริหารสามารถนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการองค์การบริหารงานด้านบุคคล เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงเพื่อผู้บริหารสามารถนำไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริม และสนับสนุนปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่มี ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ตลอดจนใช้เป็นแนวทางการปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง เป็นการส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งฝ่ายผู้บริหาร และฝ่ายพนักงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า หน้าที่การจัดการและค่านิยมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ในเขตสีลม

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จากการวิจัยพบว่า

1.1 พนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี

1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

1.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับระดับหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ

1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาทำงาน 4-6 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 7 ปีขึ้นไป

ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับหัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และ ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ และระยะเวลาทำงานที่ทำงานนาน เพราะว่าจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ซึ่งการให้ความสำคัญนี้ ผู้บริหารควรจะต้องมีนโยบายในการรักษานักวิชาการให้คงทำงานอยู่กับบริษัทต่อไป เช่นมีการกำหนดแผนพัฒนาอาชีพของพนักงาน มีการบริหารค่าตอบแทน และการให้รางวัลตอบแทนผลงาน โดยใช้เป็นกลไกในการดึงดูด รักษา จูงใจ พนักงานที่มีความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป

2. หน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อหน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2.1 ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.2 ด้านการจัดการองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.3 ด้านการบังคับบัญชาสั่งการโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.4 ด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

2.5 ด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดี

หน้าที่การจัดการโดยรวมอยู่ในระดับดี แสดงว่า เมื่อหน้าที่การจัดการในการปฏิบัติงานทุกด้านเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากผู้บริหารส่งเสริมการบริหารหน้าที่การจัดการโดยรวมในด้านต่างๆ ให้มากขึ้นอีก จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทโดยรวมเพิ่มมากขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้ดังนี้คือ

ด้านการวางแผน ผู้บริหารควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้มีการวางแผนการทำงานมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ด้านการจัดการองค์กร ผู้บริหารควรให้พนักงานที่มอบหมายงานให้ มีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่ อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ผู้บริหารจะต้องกระทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี และเข้าใจในความสามารถของพนักงาน เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานจะได้ให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำที่ดีกับพนักงานได้

ด้านการประสานงาน ผู้บริหารควรต้องให้ความสนใจในเรื่องการสื่อสาร และอธิบายถึงเป้าหมายในการทำงาน กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่างๆ ของบริษัท จะทำให้พนักงานมีความเข้าใจการทำงาน จะทำให้ต้องมีการติดต่อประสานงานมากขึ้น

ด้านการควบคุม ผู้บริหารควรมีการเปรียบเทียบผลการทำงานของพนักงานกับมาตรฐานในการทำงานของบริษัทในการประเมินผลงานและต้องมีการติดตามผลการทำงาน หลังจากทีพนักงานได้ทำการแก้ไขปรับปรุงการทำงาน เพื่อประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายให้ได้ รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูง และส่งผลให้บุคลากรประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งฝ่ายผู้บริหาร และฝ่ายพนักงาน

3. ค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับดี กล่าวคือ เมื่อค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

3.1 ด้านความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3.2 ด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับดี

3.3 ด้านความซื่อสัตย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3.4 ด้านความยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี

ค่านิยมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี แสดงว่า เมื่อค่านิยมในการปฏิบัติงานทุกด้านเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากผู้บริหารส่งเสริมให้เกิดค่านิยมในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทโดยรวมเพิ่มมากขึ้น เมื่อพิจารณาแต่ละด้านได้ดังนี้คือ

ด้านความสำเร็จ ผู้บริหารควรพิจารณาเพิ่มระดับความสนใจของพนักงานด้วยสวัสดิการที่จำเป็นและเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องมาจากว่าปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำรงอยู่เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพิจารณาให้มีการปรับเพิ่มค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่พนักงานเพื่อช่วยในการลดภาระ และยังเป็นการจูงใจพนักงานให้ทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองให้มากขึ้น

ด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยผู้อื่น ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมให้ทุกคนมีส่วนร่วม เกิดความผูกพัน สร้างความคุ้นเคยในการเป็นเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลเมื่อต้องมาทำงานร่วมกัน แล้วประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเพิ่มมากขึ้น

ด้านความซื่อสัตย์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานที่พบเห็น ผู้ร่วมงานกระทำผิดกฎของบริษัท กล้าที่จะแจ้งกับทางบริษัททันที และส่งเสริมให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีความภาคภูมิใจต่อบริษัทต่อไป เช่น มีการชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ และข้อบังคับของบริษัท โดยให้มีการปฐมนิเทศในเรื่องกฎระเบียบ และข้อบังคับ รวมถึงข้อควรระวังให้กับพนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงาน กระตุ้นให้พนักงานเก่าเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลที่ต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยผู้บริหารมีการชี้แจงทิศทาง และการดำเนินงานของบริษัททั้งปัจจุบัน รวมถึงอนาคตด้วย เพื่อให้พนักงานทราบความเคลื่อนไหวของบริษัท

ด้านความยุติธรรม ผู้บริหารต้องทำให้พนักงานเกิดความพอใจในผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ เช่น มีการปรับสวัสดิการและค่าตอบแทน หรือการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดี เพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง และประโยชน์ต่อบริษัทโดยรวม รวมทั้งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทเพิ่มมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ เช่น คุณภาพของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร การรับรู้ รวมถึงบรรยากาศในองค์กรด้วย เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบันและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมพิวเตอร์
3. การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะนำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แต่อาจมีการปรับปรุง เพิ่มเติม คำถามเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท ประเภทของธุรกิจ เพื่อให้ในการประยุกต์ จะได้ผลการวิจัยที่ถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ปัจจุบันของบริษัทมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกกร ชลาชนานานิน. (2539). *ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนกระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตา ยุติ (2548 : บทคัดย่อ). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แอนด์ จำกัด*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ ฅลาพรรณวิสุทธิ (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุบ กาญจนประกร. (2502). *การจัดการองค์การ*. พระนคร : มงคลการพิมพ์. เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ 5.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐ มงคลศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2546). *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส จำกัด.
- ติน ปรัชญพฤษ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.

- ทวีป กรวยทอง. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สำนักงานตำรวจวิทยาการ : กรณีศึกษากองวิทยาการ ภาค 2*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). *องค์การทฤษฎีและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : Management Center Bangkok.
- น้ำจิต ชำวันดี. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ ไตรจินดา. *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บัญญัติ แก้วส่อง. (2545). *องค์การการจัดการและการพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ.
- ปิยะ พุฒินาการกูร (2549). *ค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิริติบุตร. (2537). *ระบบราชการที่ปลอดจากการคอร์รัปชัน*. กรุงเทพฯ : พัฒนบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภิญโญ สาธร. *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- วนิดา ลัมจิตสมบุญ. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการหมู่บ้าน : กรณีศึกษา หมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านดลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. นนทบุรี : บริษัท เอส.อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์. (2544). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วีระพล สุวรรณนันต์. (2527). *การวิเคราะห์และประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.
- วาสนา เดชอุดม (2528). *พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา จ.สมุทรสาคร*.
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- . (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมพงษ์ เกษมสิน . (2525). *หลักการบริหาร .พิมพ์ครั้งที่ 8*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- . (2545). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สุดิดา แก้วปลั่ง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัด
 ลำปาง*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี
 นครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิสาร ธารสุวรรณ. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
 สายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*.
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสร ธรรมอุดม. (2547). *ปัจจัยสูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานใน
 บริษัทดีคอมพิวเตอร์ จำกัด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อักรินทร์ พาฬเสวต. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทคาโออินดัส
 เตรีล (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาทิตา ไขภูพิรัตน์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม
 บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Allport, G.A. (1937). *Personality : A Psychological Interpretation*. New York ; Henry Holt.
- Barnard I. Chester. *The Functions of the Executive*. (27 ed). Cambridge,Massachusetts :
 Harvard University Press, 1976
- Gigson, J.L., Ivacerick, J.M. and Donnelly, J.H. (1973). *Organization : Behavior Structure
 and Process*. Texas : Business Publication.
- Herbert A. Simon. (1958). *Organization*, New York : Wiley, 1958.
- Kata, Daniel ; & Kahn, Robert, L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2nd ed.
 New York : John wiley & Son.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง หน้าที่การจัดการ ค่านิยม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน้าที่การจัดการและค่านิยมที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยที่คำตอบจะมีวัตถุประสงค์ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้เท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อสถานภาพการทำงาน และการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 21 - 30 ปี

() 2. 31 - 40 ปี

() 3. 41 - 50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

() 1. พนักงานปฏิบัติการ

() 2. หัวหน้าแผนก / ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก

() 3. ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ

() 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระยะเวลาทำงาน ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องให้ตรงกับท่านมากที่สุด

หน้าที่การจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
การวางแผน					
1. ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และเป็นไปในทางที่ทำให้เกิดผลประโยชน์กับบริษัท					
2. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานโดยมีผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3. ในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านได้มีส่วนร่วมในการช่วยแก้ไขปัญหา					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน					
การจัดการองค์กร					
1. ผู้บริหารมีการกำหนดความรับผิดชอบของงานให้ท่านอย่างชัดเจน และครบถ้วน					
2. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
3. ท่านได้รับมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานอย่างเต็มที่					

หน้าที่การจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
4. ผู้บริหารมีการจัดสรรอุปกรณ์ที่ใช้ ในการทำงานอย่างเต็มที่ และ เพียงพอต่อการใช้งานเพื่อให้งาน สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย					
การบังคับบัญชาสั่งการ					
1. ในการทำงานผู้บังคับบัญชา กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีและเข้าใจ ในความสามารถของท่าน					
2. ผู้บังคับบัญชาชื่นชม และให้เกียรติ ท่านเมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตาม แผนงานที่วางไว้					
3. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาหรือ คำแนะนำที่ดี					
4. ในการทำงานผู้บังคับบัญชามีการ สั่งงานและอธิบายเนื้อหาของงาน ให้กับท่านอย่างชัดเจน					
การประสานงาน					
1. ผู้บริหารมีการสื่อสาร และอธิบาย เป้าหมาย และเหตุผลของการทำงาน ให้พนักงานทราบ					
2. ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อน ร่วมงานแต่ละแผนกในบริษัทได้เป็น อย่างดี					

หน้าที่การจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
3. ท่านเข้าใจในกฎระเบียบ และ วิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี ในการทำงานให้ราบรื่น และประสบ ผลสำเร็จตามเป้าหมายได้					
การควบคุม					
1. ผู้บริหารมีการเปรียบเทียบผลการ ทำงานของท่าน กับมาตรฐานในการ ทำงานของบริษัทในการประเมินผล งาน					
2. ผู้บริหารมีการติดตามผลการ ทำงานหลังจากที่ท่านได้ทำการแก้ไข ปรับปรุงการทำงานของท่านเพื่อ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้					
3. ผู้บริหารมีการกำหนดมาตรฐานใน การทำงานของพนักงานแต่ละ ตำแหน่งงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องให้ตรงกับท่านมากที่สุด

ค่านิยม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ด้านความสำเร็จ					
1. ท่านสามารถที่ทุ่มเทเต็มที่อย่าง สม่ำเสมอ เมื่อได้รับมอบหมายงาน					
2. ถ้าการปฏิบัติงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะพยายามแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ					
3. ท่านคิดว่าอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่ มีความก้าวหน้าและท้าทาย					
ด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยผู้อื่น					
1. ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือ ผู้ร่วมงานอยู่เสมอ					
2. ท่านมีผู้ร่วมงานที่สามารถให้ความ ช่วยเหลือในการทำงาน					
3. ในการทำงานท่านมีการทำงานเป็น ทีม					
ด้านความซื่อสัตย์					
1. เมื่อพบเห็นผู้ร่วมงานกระทำความผิดกฎ ของบริษัท ท่านแจ้งกับทางบริษัททันที					
2. ท่านมีความพอใจในการทำงานและ มีความภาคภูมิใจต่อบริษัทนี้ต่อไป					
3. ท่านคิดว่าในการทำงานของ พนักงานมีจริยธรรมในหน้าที่และงานที่ รับผิดชอบ					

ค่านิยม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ด้านความยุติธรรม					
1. ท่านมีความพอใจในผลตอบแทนใน การปฏิบัติงาน					
2. ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ความ รับผิดชอบที่กำหนดไว้					
3. การพิจารณาผลงานของพนักงานมี ความยุติธรรม					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องให้ตรงกับท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
1. ผู้บริหารได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างชัดเจน					
2. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผลในการแก้ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่ค่อนข้างมีความสำคัญอยู่เสมอ					
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
5. บริษัทของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการทำงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
7. ในบริษัทของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญมากขึ้น					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
10. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจใน งาน และบทบาทตามหน้าที่ที่ รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
11. ในบริษัทของท่านมีการสื่อสารกัน หรือแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดเป็น มนุษยสัมพันธ์กันดีเป็นอย่างดี					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวภัทรวดี สระบัว
วันเดือนปีเกิด	4 กุมภาพันธ์ 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	77/215 ซอยสุขุมวิท 46 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ตำแหน่ง Chief แผนก System Development
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เอ็ม.ซอฟต์แวร์ (ไทยแลนด์) จำกัด 88 ตึก S.S.P.3 ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย
พ.ศ. 2541	วท.บ. (วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2551	บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ