

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

วรินทร์พย์ ขานฤทธิ. (2556). ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษาคือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน รายได้ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ตัวแปรตามที่ใช้คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานประจำในบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 255 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละหรือค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า

1.ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงมีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอยู่ในแผนกขายและการตลาด มีสถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลและด้านงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันของพนักงานอยู่ในระดับดี

2.พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ แผนกงาน รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3.ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสีแห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยที่ความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลางที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

SATISFACTION RELATING TO EMPLOYEES' WORKING CO-OPERATION EFFICIENCY
OF A PAINTING COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS



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

May 2013

Warinthip Kanridthee. (2013). *Satisfaction relating to employees' working co-operation efficiency of a painting company in Bangkok metropolis*. Master's project M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid, Ph.D.

The objective of this research was to study Satisfaction relating to employees' working co-operation efficiency of a painting company in Bangkok metropolis. The independent variables involved in this study were: personal characteristics; gender, age, marital status, education level, job department, job position, work experience, average monthly income, and satisfaction relating to employees. The dependent variable involved in this study was: job efficiency of employees.

The sample size of this research is 255 permanent employees collected from a painting company in Bangkok metropolis. Questionnaire is an instrument in collecting data. Statistics of data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. Data is processed by using computer program.

Results of this research are as follows:

1. Most respondents in this study were single, female, aged between 31-40 years old, held bachelor's degree, job positioning in operating in sales & marketing department, having work experience less than 5 years, having monthly income at less than or equal Baht 20,000. Satisfaction in overall working affect was at the moderate level.
2. The personnel characteristics, including gender, job department, job position, monthly income, and work experience had effected on job efficiency at statistically significant difference at levels of 0.01.
3. The overall satisfaction of these employees was related to the co-operation efficiency of the workers in a painting company, at the moderate level in the same direction at statistical significance at levels of 0.01. Job satisfaction including personnel factors and job factors were related to the co-operation efficiency of the workers in a painting company at low level in the same direction at statistical significance at levels of 0.01. Job satisfaction including management factors was related to the co-operation efficiency of the workers in a painting company, at the moderate level in the same direction at statistical significance difference at levels of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรณ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่างๆ และช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในงานวิจัยฉบับนี้ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงกราบขอบคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ. ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ รวมทั้งกรุณามาเป็นคณะกรรมการสอบเค้าโครงและสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ โดยได้ให้การพิจารณาและคำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการต่างๆ แก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลที่เพียงพอสำหรับงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการศึกษา และใช้ข้อมูลจากการวิจัยเพื่อประโยชน์ยิ่งขึ้นไปในอนาคต

วรินทร์ทิพย์ ขานฤทธิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	2
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์.....	7
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	14
ประวัติบริษัท.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	24
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	63
ความสำคัญของการวิจัย.....	64
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	67
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	89
ภาคผนวก ค.....	91
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	94

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งในปัจจัยด้านบุคคล.....	43
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งในปัจจัยด้านงาน.....	44
4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งในปัจจัยด้านการจัดการ.....	45
5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งในด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน.....	46
6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งในด้านประสิทธิภาพจากผลการทำงานร่วมกัน.....	47
7	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	48
8	แสดงค่าแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	49
9	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามแผนงาน.....	50
10	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามแผนงาน.....	50
11	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตาม แผนงาน ด้วยวิธี Dunnett T3.....	51
12	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้.....	53
13	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้.....	53
14	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตาม รายได้ ด้วยวิธี Dunnett T3.....	54
15	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง.....	55
16	แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง.....	55
17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่ละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตาม ตำแหน่ง โดยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	56
18	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามประสบการณ์	57
19	แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามประสบการณ์	58
20	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่ละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตาม ประสบการณ์โดยวิธี Least Significant Difference (LSD).....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	60
22 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจสีทาอาคารมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและฐานของลูกค้า ซึ่งหากบริษัทสีรายใดสามารถครอบครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้มากกว่าและมีฐานลูกค้าที่มั่นคง รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ลูกค้าจะมีการตัดสินใจใช้สินค้าและบริการของบริษัทนั้นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างมั่นคง อีกทั้งยังสามารถสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนได้อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกัน หากลูกค้าที่ตัดสินใจใช้สินค้าและบริการแล้วไม่ได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีการแสวงหาผู้ให้บริการรายใหม่ที่สามารถให้ความพึงพอใจสูงสุด เพราะ ลูกค้าจะเลือกบริษัทที่ให้บริการที่ดีกว่าเสมอ ซึ่งการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มักเกิดขึ้นจากการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ซึ่งการที่องค์กรขนาดใหญ่จะมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็วและทันเวลา ย่อมเกิดจากการที่องค์กรมีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

ในปัจจุบันบริษัทที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจสีทาอาคารที่มีอยู่ในตลาดหลักๆ มี 4 บริษัท ได้แก่ TOA ,ICI, JOTUN และ Beger ซึ่งบริษัทในงานวิจัยนี้เป็นบริษัท ฯ ที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจประเภทสีเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งนั่นทำให้บริษัท ฯ จะต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งของตลาดและฐานของลูกค้าไว้ ซึ่งจะเห็นได้จากการมีนโยบายรวมออฟฟิศแผนกขายเข้ากับแผนกโรงงานเพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการที่มีการรวมแผนกขายกับแผนกโรงงานเข้าด้วยกันเป็นผลให้การให้บริการและการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเป็นไปด้วยความสะดวกและคล่องตัว นอกจากนั้นการนำความต้องการของลูกค้าเพื่อมาแจ้งให้กับแผนกต่างๆ ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของตลาดเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในด้านการบริหารงานบุคคลก็จะทำให้ง่ายขึ้น และสามารถลดต้นทุนการทำงานลงได้เช่น การส่งเอกสารระหว่างโรงงานทำให้ใช้เวลาน้อยลง การประสานงานรวดเร็วมากขึ้น และทำให้การเดินทางในการเข้าร่วมประชุมสั้นลงเป็นต้น จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อส่งผลให้บริษัทมีฐานลูกค้าที่มั่นคงต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง โดยจำแนกลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตบางนา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของงานวิจัยสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงพนักงานความเข้าใจและการให้ความร่วมมือขององค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง และได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและวิจัย โดยทำการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานในแผนกต่างๆในบริษัทสีบริษัทหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งทั้งหมด 9 แผนกที่มีความเชื่อมโยงการทำงานกันประกอบด้วยแผนกจัดส่ง แผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกเทคนิคบริการ แผนกวางแผนการผลิต แผนกบัญชี แผนกการเงิน แผนกประสานงานโครงการ และ แผนกขายและการตลาด โดยมีประชากรที่ใช้ในครั้งนี้นับทั้งสิ้น 950 คน (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2555) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 โรงงาน กล่าวคือ พนักงานโรงงานในเขตปู้เจ้า มี 330 คน และพนักงานในเขตบางนามี 620 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสำรวจโรงงานในเขตบางนาเท่านั้น เนื่องจากการรวมแผนกขายและแผนกโรงงานเข้าด้วยกันเกิดขึ้นในเขตบางนา

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีคำนวณ กรณีที่ทราบจำนวนประชากรของยามาเน (yamane 1970) จะได้ผลเท่ากับ 243 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 255 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) หมายถึง กระบวนการของการจำแนกสมาชิกของประชากรออกเป็นชั้นต่าง ๆ โดยที่สมาชิกของประชากรที่อยู่ใน ชั้นภูมิเดียวกันจะมีลักษณะหรือคุณสมบัติเดียวกันแต่ต่างชั้นภูมิกันจะมีลักษณะหรือคุณสมบัติที่แตกต่างกันและมีการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเพื่อนำมาศึกษาจากแผนก ทั้งหมด 9 แผนกประกอบด้วยแผนกจัดส่ง แผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกเทคนิคบริการ แผนกวางแผนการผลิต แผนกการเงิน แผนกบัญชี แผนกประสานงาน โครงการ และแผนกขายและการตลาด

ขั้นที่ 2 ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล จากแผนก ทั้งหมด 9 แผนกประกอบด้วยแผนกจัดส่ง แผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกเทคนิคบริการ แผนกวางแผนการผลิต แผนกการเงิน แผนกบัญชี แผนกประสานงานโครงการและแผนกขายและการตลาดหลังจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 – 50 ปี

1.1.2.4 51 – 60 ปี

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 แผนกงาน

1.1.4.1 แผนกจัดส่งสินค้า

1.1.4.2 แผนกบริการลูกค้า

1.1.4.3 แผนกวิจัยและพัฒนา

- 1.1.4.4 แผนกเทคนิคบริการ
- 1.1.4.5 แผนกวางแผนการผลิต
- 1.1.4.6 แผนกการเงิน
- 1.1.4.7 แผนกบัญชี
- 1.1.4.8 แผนกประสานงานโครงการ
- 1.1.4.9 แผนกขายและการตลาด

1.1.5 สถานภาพ

- 1.1.5.1 โสด
- 1.1.5.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 1.1.5.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.1.6 รายได้

- 1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 1.1.6.2 10,001-20,000 บาท
- 1.1.6.3 20,001-30,000 บาท
- 1.1.6.4 30,000 บาท ขึ้นไป

1.1.7 ตำแหน่งงาน

- 1.1.7.1 ระดับปฏิบัติการ
- 1.1.7.2 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
- 1.1.7.3 หัวหน้าส่วน
- 1.1.7.4 ผู้ช่วยผู้จัดการ
- 1.1.7.5 ผู้จัดการแผนก
- 1.1.7.6 ผู้จัดการแผนกขึ้นไป

1.1.8 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1.1.8.1 ต่ำกว่า 5 ปี
- 1.1.8.2 5 – 10 ปี
- 1.1.8.3 11 – 15 ปี
- 1.1.8.4 16 – 20 ปี
- 1.1.8.5 21 ปีขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งได้ดังนี้

- 1.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล
- 1.2.2 ปัจจัยด้านงาน
- 1.2.3 ปัจจัยด้านการจัดการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน แบ่งได้ดังนี้

2.1.1 ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

2.2.2 ประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งอัน ได้แก่

1.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

1.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

1.4 แผนกงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

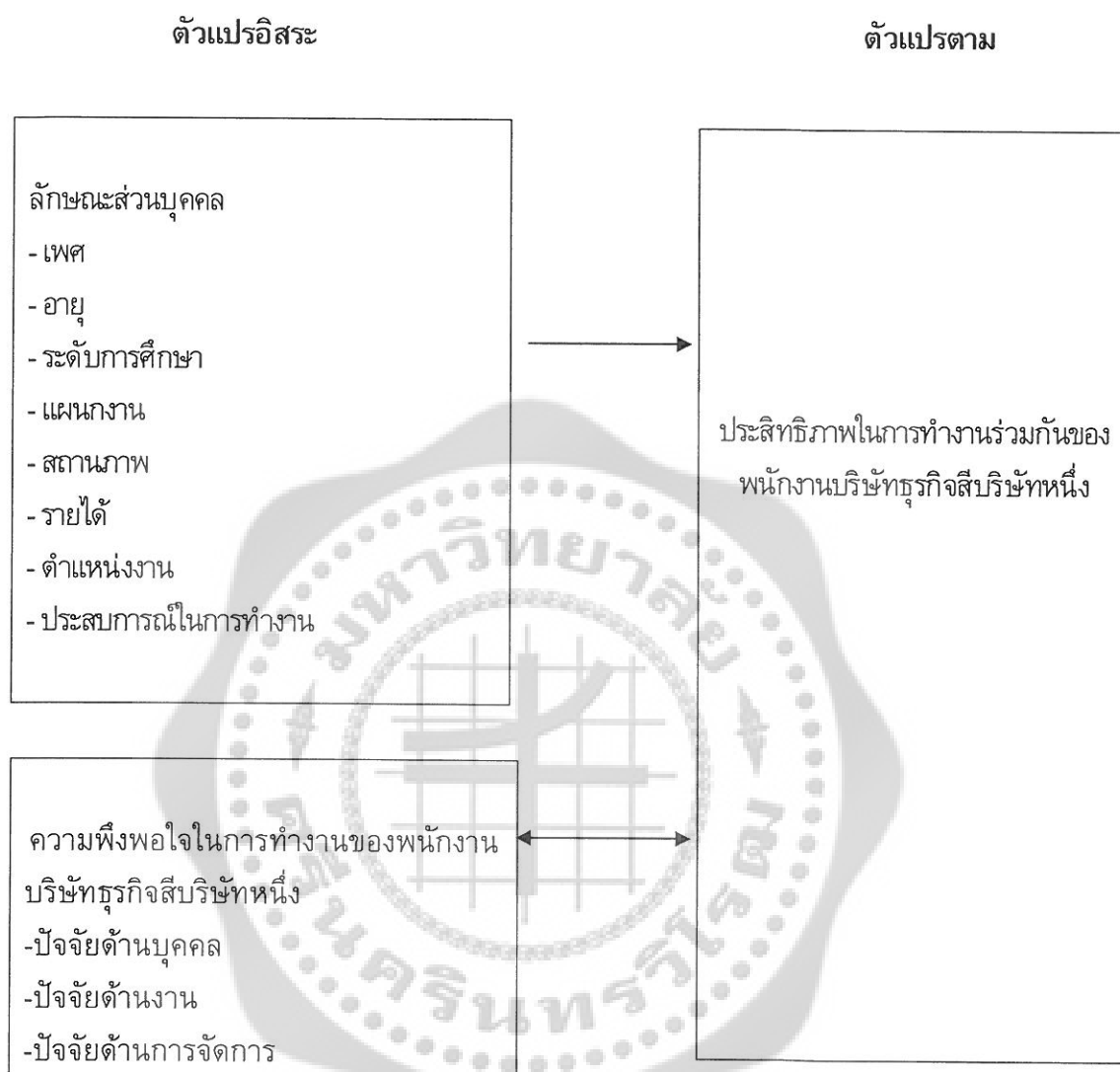
1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันตอบแบบสอบถามโดยนับเป็นอายุปีเต็ม

2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกดีหรือความรู้สึกประทับใจของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งซึ่งจะทำให้พนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและมีความสุขในการทำงาน ในปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการทำงาน และปัจจัยด้านการจัดการ

3. ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงาน 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน และประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกัน หมายถึง การมีสมรรถนะสูงของการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง ที่สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุดในการทำงานร่วมกันของแผนกต่างๆ โดยศึกษาในด้าน การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน งานเสร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน

4. การทำงานร่วมกัน หมายถึง การทำงานร่วมกันของแผนกขายและแผนกโรงงาน หลังจากมีนโยบายให้มีการรวมออฟฟิศเข้าด้วยกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทำความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. ประวัติบริษัท
5. งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประชากรเช่น อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ ซึ่งทำให้สามารถแบ่งลักษณะของประชากรได้

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

แนวคิดเรื่องความเป็นเพศ (Gender Theory) ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายทางสรีระได้นำไปสู่ความเชื่อที่ว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่นๆด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด จิตใจ และอารมณ์ ความเชื่อเช่นนี้ได้มีมาเป็นเวลานานนับพันปี ความแตกต่างดังกล่าวมักถูกมองว่าเป็นความแตกต่างที่มีมา "ตามธรรมชาติ" ซึ่งหมายความว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงมีความแตกต่างจากผู้ชายได้นำไปสู่สถานะของผู้หญิงที่ด้อยกว่าผู้ชาย เช่น ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงเป็นเพศที่ไม่มีเหตุผลชอบใช้อารมณ์ นำไปสู่การที่สังคมไม่ยอมรับผู้หญิงให้เป็นผู้นำเพราะมีคุณสมบัติทางเพศที่ไม่เหมาะสม ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงไม่เก่งทางคณิตศาสตร์ ไม่มีความคิดเป็นวิทยาศาสตร์ ทำให้ผู้หญิงไม่ได้รับการสนับสนุนให้เป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกรซึ่งเป็นอาชีพที่มีรายได้ดีและมีเกียรติในสังคมหรือผู้หญิงจะเป็นได้เพียงกรรมกรไร้ฝีมือในโรงงาน ไม่สามารถเป็นช่างเครื่องยนต์ได้เพราะผู้หญิงถูกมองว่าไม่มีความสามารถทางช่าง ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงมีคุณสมบัติหรือความสามารถทางเพศในการดูแลผู้อื่น

เช่น เด็ก คนแก่ ทำให้ ผู้หญิงต้องเป็นผู้รับภาระหลักในการดูแลลูกและคนในครอบครัว แม้ว่าผู้หญิงจะทำงานนอกบ้านด้วยก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ในช่วงประมาณสองร้อยปีที่ผ่านมา สังคมของมนุษย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ การเกิดและการยอมรับในเรื่องสิทธิมนุษยชน การให้ความสำคัญกับความเป็นประชาธิปไตย การเปลี่ยนแปลงการผลิตแบบเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้ทำให้ผู้หญิงส่วนหนึ่งได้รับโอกาสการศึกษาเช่นเดียวกับผู้ชาย ผู้หญิงได้ทำงานนอกบ้านมากขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อความเชื่อเดิมๆ ที่มองว่าผู้หญิงมีสถานะที่ด้อยกว่าชาย และความแตกต่างของผู้หญิงและผู้ชายเป็นเรื่องตามธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ว่าจริงหรือไม่ รวมทั้งการพยายามหาคำตอบว่าทำไมความเชื่อเช่นนี้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้มาเป็นเวลานาน การเกิดการตั้งคำถามและการหาคำอธิบายนี้ คือ ความคิดเรื่องสิทธิสตรี หรือ สตรีนิยม (Feminism) ความคิดนี้ได้รับความสนใจและการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆ ในโลก ในช่วง 30 ปีหลังของศตวรรษที่ 20 ความคิดเรื่องสิทธิสตรีจะให้ความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นหญิงและความเป็นชาย และได้ใช้ความคิดรวบยอดในเรื่องความเป็นเพศ (Gender) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่สำคัญ

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเปิล (C. Maple) และ ไอ แอล เจนิสและดีเรฟี่ (I.L. Janisand; & D. Rife.) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่าการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุเป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อพฤติกรรมของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลโดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้นข้อมูลด้านประชากรจะ

สามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมาแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่อายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารเพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคนเช่นปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง หลายประการ โดยเฉพาะบุคคลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการนำมาซึ่งความสำเร็จความพึงพอใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประดับ ชันทองทิพย์ (2536: 15) สรุปความหมายของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานในการทำงานว่า ความเสถียร ชอบ สุขใจ หรือเจตคติที่ดีของแต่ละบุคคลที่มี ต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจสติปัญญาให้แก่งานขององค์กร

แพรพรรณ ทูลธรรม (2546: 29) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบได้นั้นจะมีความสัมพันธ์กับการที่คน ๆ นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับหรือบรรลุจุดหมายใน

สิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกตัวกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจดหมายนั้น ๆ ไม่ได้รับการตอบสนอง

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547: 24) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญ ของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ทำให้ตั้งใจทำงาน ขยัน มีความรับผิดชอบ เสียสละ มีความร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การยอมรับจากผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548: 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่นักวิจัยแต่ละท่านได้กล่าวไว้ นั้นทำให้สรุป รวมได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือความรู้สึกพึงพอใจในขณะเดียวกัน หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหน่วยงาน การทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน และขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น จากการศึกษาของ มาโย อีเทล (Mayo etal) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของคณงานโรงงาน Hawthorne Industry ของบริษัท Western Electric Company โดย Mayo ได้ทดลองดัดแปลง ความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตรฐานของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของโรงงานเพื่อทดสอบว่า ผลการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีผลต่อการผลิตอย่างไร ผลปรากฏว่า ผลผลิต ของคณงาน ที่ทำการศึกษามีเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานจะเลวกว่าเดิม ก็ตาม Mayo สรุปว่า ผลผลิตของคณงานจะสูงขึ้น เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคณงาน การเอาใจใส่ดังกล่าว จะทำให้คณงานรู้สึก ว่า ตนมีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติของคณงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของคณงาน คณงานจะไม่พึงพอใจหากรู้สึก ว่า ตนถูกหลอกหรือถูกปฏิบัติเสมือนเป็นเครื่องจักรจะเห็นได้ว่า ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ บาร์นาร์ด (Barnard. 1968: 145) ที่ว่าสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับ ความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การปรับปรุงวิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติแต่ละบุคคล

กิลเมอร์ (Gillmer. 1971: 260-264) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1.ปัจจัยด้านบุคคล (Personal factors)

1.1 ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานมานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงาน

1.2 เพศ แม้ว่าจะงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวกับระดับของความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานนานแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 เวลาในการทำงาน เวลาที่จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น งานที่ทำ ในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ทำในเวลาที่ไม่ปกติหรือวันหยุดพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชื้อชาติ ปัญหาเรื่องเชื้อชาติกับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพบว่า ผู้มีเชื้อชาติสูงได้รับผิดชอบ งานที่ทำเป็นประจำจะเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนักจากผลการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ เครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากส่งผลต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคล ไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนที่เกี่ยวข้องเป็น ปัจจัยสำคัญแก่การดำรงชีพ ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจงาน เนื่องจากการได้งานที่ตนเองถนัดและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในงานน้อย ซึ่ง ในชีวิตไม่ได้ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job)

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จการรับหน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และ เกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในการทำงานที่ทำ มักจะพิจารณาควบคู่ ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ จะต้องพิจารณา ไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาการ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่ทางกรงานที่มี ฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพที่เปลี่ยนไป

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่อยู่จังหวัดหนึ่ง แต่ต้องเดินทางไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า คนที่ทำงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็ก ที่มีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่น และความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานชัดเจน

ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำ อย่างไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable management)

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานมี ความต้องการความมั่นคงและแน่นอน แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะมีความสนใจน้อยลง ก็ตาม ความมั่นคงในงานยังถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นออกจากงาน และเป็นความต้องการของพนักงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่ พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคง ในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูง รายรับอาจมีความสำคัญเป็นลำดับแรก

3.3 ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพอใจในงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับ อาชีพหลายอาชีพ จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงาน น้อยกว่าคนที่อ่อนวัย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ เพราะงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ยาก และอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับปัจจัยอื่น เช่น อายุประสบการณ์ เงินเดือน และ ตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน จากการศึกษาพบว่า ขวัญ และเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงาน มีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมาย และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานควรจะได้รับข่าวของหน่วยงานด้วย

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธา ในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล กิลเมอร์ (Gillmer. 1971: 279) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity and advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้จากค่าตอบแทนพิเศษ ที่หน่วยงานจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การได้งานตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
6. การนิเทศงาน (supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด การย้ายงาน และการลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
9. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ และชั่วโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือ

วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สัน และพลาวแมน (คทาฐ พรหมายน. 2545: 9; อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman. 1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อบำรุงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเลท (สถิต คำลาเลียง. 2544: 13; อ้างอิงจาก Millet. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจหมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (สถิต คำลาเลียง. 2544: 13; อ้างอิงจาก Simon. 1960) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาวางงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับเพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการองค์กรของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และศิตยา สุวรรณะชญ (2510: 5) ได้อธิบายความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรือความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (ธานินทร์ สุทธิบุญชร. 2543: 2; อ้างอิงจาก ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538) ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และ บริการเป็นที่พอใจ ของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (ธานินทร์ สุทธิบุญชร. 2543: 10; อ้างอิงจาก ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุง ระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึงการทางานที่มีประสิทธิภาพยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดย มุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของ งานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และ ระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อ ลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับ เจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็น หลักสำคัญ ในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหาร บุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตน สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (ศทาวุธ พรหมายน. 2545: 14; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2526) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าว ขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (คทาฐ พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. 1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดั่งแบบจำลองใน รูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำ ให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผล การทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถ ทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และค่าน์ (Katz; & Kahn. 1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์การระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย

นฤมล กิตตะยอนนท์ (คหาวุธ พรหมายน. 2545: 15-16; อ้างอิงจาก นฤมล กิตตะยอนนท์. 2527) ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
 - 1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - 1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความ

ชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

- 1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ ตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (สถิต คำลาเลี้ยง. 2544: 18-19; อ้างอิงจาก มานิช สุขฤกษ์ และคณะ. 2523) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
 - 1.3 อายุ

- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญหา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากการงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 สวัสดิการ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

4. ประวัติบริษัท

บริษัทธุรกิจสินี้เริ่มก่อตั้งเมื่อปี

- พ.ศ.2500 โดยเงินทุนในการจดทะเบียนครั้งแรกที่ 120,000 บาท ทำการค้าขายสินค้าฮาร์ดแวร์
- พ.ศ. 2501 เริ่มทำการผลิตผลิตภัณฑ์งานไม้ ประกอบด้วยแชลแล็ค น้ำมันทาไม้ ทรายปลาฉลาม แลคเกอร์สำเร็จรูป ทินเนอร์ และแอลกอฮอล์ และได้ขยายธุรกิจด้วยการนำเข้าผลิตภัณฑ์กาวลาเท็กซ์
- พ.ศ.2507 เริ่มนำเข้าสีทาอาคารบ้านคุณภาพสูงจากบริษัทประเทศญี่ปุ่น (สีน้ำพลาสติก/สีน้ำมัน)
- พ.ศ.2515 ลงทุนก่อสร้างโรงงานผลิตสีแห่งแรกที่ถนนปู่เจ้าสมิงพราย จ.สมุทรปราการและก่อตั้งเป็นบริษัทจำกัด โดยเริ่มต้นการผลิตด้วยเทคโนโลยีจากประเทศญี่ปุ่น ก่อตั้งฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์สี เป็นบริษัทแรกในประเทศไทย
- พ.ศ.2520 สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ปราศจากสารปรอท และตะกั่ว ออกสู่ตลาดเป็นรายแรกของประเทศไทย จากผลงานของฝ่ายวิจัยและพัฒนา
- พ.ศ.2522 ครองส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในธุรกิจสีทาอาคารและเป็นผู้นำต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

- พ.ศ.2524 ผลิตสินค้าของบริษัทในเกรดพรีเมียมเป็นผลการศึกษาวิจัยและพัฒนาาร่วมกันระหว่างบริษัทกับ โรห์ม แอนด์ ฮาลส์ (สหรัฐอเมริกา) ซึ่งเป็นผู้นำอะครีลิคเทคโนโลยีของโลก ส่งผลให้เกิดการปฏิวัติระบบวัตถุดิบในอุตสาหกรรมสีของประเทศจากระบบเดิม พีวีเอซี มาเป็นระบบ อะครีลิค
- พ.ศ.2525 ขยายกำลังการผลิตด้วยโรงงานแห่งที่ 2 ริมถนน บางนา-ตราด กม.23 เป็นโรงงานที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดในเอเชีย และก่อตั้งบริษัทในเครือเกี่ยวกับเคมีคอล เพื่อผลิตเรซินสำหรับอุตสาหกรรมสี, ระบบสีซูบรยอนด์กันสนิม, ระบบสีซูบอะลูมิเนียม แซซ เฟรมเป็นแห่งแรกของประเทศไทย
- พ.ศ.2530 บริษัทร่วมทุนกับบริษัท ผู้ผลิตกระดาษทรายอันดับหนึ่งจากประเทศญี่ปุ่นภายใต้ชื่อ
- พ.ศ.2531 ก่อตั้งบริษัทจำกัดอีกหนึ่งบริษัทเพื่อ ผลิตกาว UREA FORMALDEHYDE GLUE สำหรับอุตสาหกรรมไม้ และเฟอร์นิเจอร์
- พ.ศ.2532 บริษัทมีการร่วมทุนกับ ผู้นำอันดับ 1 ทางด้าน Marine paint และ container paint ในเครือ มิตซูบิชิ ประเทศ ญี่ปุ่น และร่วมทุนก่อตั้งบริษัทจำกัด บริษัทในกลุ่ม ชูมิโตโม ผู้ผลิตสีซูบรยอนด์ด้วยไฟฟ้าและเคมีภัณฑ์รายใหญ่ของญี่ปุ่น ผลิตและจำหน่ายสีซูบด้วยประจุไฟฟ้า (CED) สำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นรายแรกของประเทศไทย
- พ.ศ.2537 ร่วมทุนและนำเทคโนโลยี วัสดุ โค้ทติ้ง จากยูเนียนเฟ้นท์ ผู้นำด้านสีสำหรับเคลือบและรักษาเนื้อไม้ สีอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ส่งออกจากประเทศญี่ปุ่น ในนามบริษัทจำกัด และพัฒนาเทคโนโลยีสี อีลาสโตเมตริก (สียืดหยุ่นคุณภาพสูง) ร่วมกับบริษัท SUZUKA ผู้นำด้านสียืดหยุ่นคุณภาพสูง จากประเทศญี่ปุ่น และพัฒนาเทคโนโลยีสีแกรนิตร่วมกับบริษัท YAMAMOTO ประเทศญี่ปุ่น รวมทั้งเริ่มขยายการลงทุนสู่ต่างประเทศ โดยตั้งโรงงานผลิตสีในประเทศจีนและประเทศเวียดนาม
- พ.ศ.2538 ก่อตั้งบริษัท เซอร์วิวด เคมีคอล จำกัด เพื่อผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เซลล์ไดรท์ภายใต้ลิขสิทธิ์ของบริษัท เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น เซนไดรท์ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
- พ.ศ.2544 นำเครื่องผสมสีระบบคอมพิวเตอร์ TOA Color World ออกสู่ตลาดเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจและเพิ่มศักยภาพให้กับตัวแทนจำหน่ายและมีจุดบริการมากที่สุดครอบคลุมทั่วประเทศ
- พ.ศ.2545 ปฏิวัติวงการสีอีกครั้งด้วยการนำ อะครีลิค เทคโนโลยีล่าสุด โรห์ม แอนด์ ฮาลส์ พัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ สียืดหยุ่น สำหรับการป้องกันและแก้ไขปัญหาโครงสร้างอาคาร
- พ.ศ.2546 จากการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัท ฯ แนะนำผลิตภัณฑ์สีทาภายในอาคาร นวัตกรรมสีทาภายในเกรดอัลตราพรีเมียม ผลิตภัณฑ์แรกที่ออกแบบมาเพื่อการ

เซ็ดล้างทำความสะอาดโดยเฉพาะและเป็นชนิดเดียวที่ป้องกันเชื้อแบคทีเรียบนฟิล์มสีได้จริงด้วยสารไมโครเบน

พ.ศ.2547 เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์คุณภาพพิเศษสีเกรดอัลตรา พรีเมียม อีกหนึ่งผลิตภัณฑ์คือบทสรุปของทุกปัญหาบนผนังภายใน พัฒนาและนำผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์ก่อสร้างเข้าสู่ตลาด ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002:2000 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ปัจจุบันบริษัท ฯ มียอดขายสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งในประเทศไทย และเป็นบริษัทสีรายแรกและรายเดียวที่เป็นของคนไทย 100% ซึ่งได้ทำการผลิตสีครบทุกประเภทการใช้งาน โดยมีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุด ดังนั้นในวันที่ 1 มกราคม 2555 ทางบริษัทฯ ได้มีนโยบายในการรวมแผนขายและแผนโรงงานที่มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ในคนละพื้นที่เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันที่สูงสุดเช่นกัน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ

ไมโลเชฟ (Milosheff, 1990) ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ของอาจารย์ที่วิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่ทำงานแบบเต็มเวลาจาก 35 วิทยาลัย จำนวน 703 คน และศึกษาเกี่ยวกับด้านพื้นฐานเรื่องทั่วไปของอาจารย์ ความสนใจงานที่ต้องทำตามลักษณะอาชีพ และการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับอิทธิพลจากวิทยาลัยการรับรู้ของนักศึกษา ความไม่ชอบด้านการเงินของหน่วยงาน คุณภาพทางวิชาการของวิทยาลัยการรับรู้ถึงแผนกที่ตนทำงานและผู้ร่วมงาน

เอิร์น'นิสท์ (Ernest, 2002) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของครู กับขนาดห้องเรียนประถมตอนต้นในเขตการศึกษาแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสำรวจคุณภาพชีวิตการทำงานของครู (Quality of Teacher Work Life-QTWL) การสำรวจประชากร (demographic survey) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในระดับสูงของครูมีความสัมพันธ์กับชั้นเรียนขนาดเล็ก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านกิจกรรมเสริมความรู้ การจัดชั้นเรียน และการตอบสนองต่อนักเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า ขนาดชั้นเรียนเล็กทำให้มีเวลาอยู่กับนักเรียนมากขึ้น ครูและผู้ปกครองมีความสัมพันธ์ในทางบวกและครูมีโอกาสรู้จักนักเรียนดีขึ้น

จิมมี่ และแอนดี้ (Jimmy; & Andy, 2009) ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในโรงพยาบาลที่สำคัญในการกำหนดขอบเขตที่พึงพอใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของประสบการณ์ของผู้ป่วย เราให้ความคิดเห็นอย่างกว้างขวางจากวรรณกรรมของสุขภาพพึงพอใจของพนักงานดูแลแล้วให้การวิเคราะห์เชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์โดยตรงและบวกระหว่างความพึงพอใจของพนักงานและคุณภาพของประสบการณ์ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลในเมือง

สรุป

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างสูง

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 41) ซึ่งได้กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะงานประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย เนื่องจากบริษัทของผู้วิจัยเป็นบริษัทเกี่ยวกับการผลิต พนักงานทั้งที่ย้ายจากออฟฟิตแผนกขายหรือแผนกโรงงานย่อมมีความหลากหลายทั้งในด้านเพศ อายุ การศึกษา และสถานะทางสังคม ซึ่งในความหลากหลายที่เกิดขึ้นของการรวมองค์กรย่อมมีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ กิลเมอร์ (Gillmer. 1971: 260-264) ซึ่งได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งบอกถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ สำหรับในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในปัจจัยทุกด้าน ที่กล่าวถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยได้กล่าวไว้ในหัวข้อต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในหัวข้อ ประสบการณ์ในการทำงาน เซอร์วิซ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน ส่วนในด้านอื่นๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษาเนื่องจากกล่าวถึง ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในทุกหัวข้อ ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาการ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในทุกหัวข้อ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน แต่เนื่องจากในด้านรายรับได้ทำการศึกษาในปัจจัยด้านบุคคล หัวข้อระดับเงินเดือนแล้ว

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานผู้วิจัยเลือกศึกษาตามแนวความคิดของ ฮาร์ริง อีเมอร์สัน (Harring Emerson. 1912) ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

โดยผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวเพื่อนำมาวิจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตบางนาในทั้ง 12 ประการโดยผู้วิจัยได้แบ่งประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 2 ด้าน คือด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน และด้านประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ พิริยะภุต (2549) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท.จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลังจากการแปรรูปองค์กรค่อนข้างสูง รวมทั้งมีความพึงพอใจกับผู้ร่วมงานที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมถึงงานวิจัยของจรัส เพ็ชรเที่ยง (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลาง โดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานทั้งในด้านการแปรรูปองค์กรและความพึงพอใจของพนักงานที่มี เพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และอายุที่ต่างกัน ซึ่งนอกจากความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานจากการแปรรูปองค์กร หรือจากความหลากหลายในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยยังเชื่อว่าความพึงพอใจในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 8 แผนกที่มีความเชื่อมโยงกัน จำนวนทั้งสิ้น 950 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2555) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 โรงงาน กล่าวคือ พนักงานโรงงานในเขตปทุมธานี มี 330 คน และพนักงานในเขตบางนา มี 620 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสำรวจโรงงานในเขตบางนาเท่านั้น เนื่องจากการรวมแผนกขายและแผนกโรงงานเข้าด้วยกันเกิดขึ้นในเขตบางนา

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 8 แผนกที่มีความเชื่อมโยงกัน เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Actual Population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน โดย กำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 9 แผนกที่มีความเชื่อมโยงกันในโรงงานเขตบางนา จำนวน 620 คน ความคลาดเคลื่อน 5% = 0.05

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{620}{1 + 620 (0.05)^2} n$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 243 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 255 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) หมายถึง กระบวนการของการจำแนกสมาชิกของประชากรออกเป็นชั้นต่าง ๆ โดยที่สมาชิกของประชากรที่อยู่ใน ชั้นภูมิเดียวกันจะมีลักษณะหรือคุณสมบัติเดียวกัน แต่ต่างชั้นภูมิกันจะมีลักษณะหรือคุณสมบัติที่แตกต่างกันและมีการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเพื่อนำมาศึกษา จากแผนกทั้งหมด 9 แผนก ซึ่งจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจคือ 255 ตัวอย่าง ซึ่งจะได้อัตราส่วนของตัวอย่างของแต่ละแผนกดังนี้

แผนก	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1 แผนกจัดส่งสินค้า	50	42
2 แผนกบริการลูกค้า	30	25
3 แผนกวิจัยและพัฒนา	30	25
4 แผนกเทคนิคบริการ	30	25
5 แผนกวางแผนการผลิต	15	12
6 แผนกการเงิน	30	25
7 แผนกบัญชี	30	25
8 แผนกประสานงานโครงการ	25	20
9 แผนกขายและการตลาด	70	56
รวม	310	255

ขั้นที่ 2 ทำการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกแบบไม่มีกฎเกณฑ์ อาศัยความสะดวกของผู้วิจัยเป็นหลัก กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือกให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 8 ข้อ แต่ละข้อระดับวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัทสี่แห่งหนึ่ง ปี 2555)

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 51 - 60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 แผนกงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) (ที่มา : ฝ่ายบุคคลบริษัทสี่แห่งหนึ่งปี 2555)

1. แผนกจัดส่งสินค้า
2. แผนกบริการลูกค้า
3. แผนกวิจัยและพัฒนา
4. แผนกเทคนิคบริการ
5. แผนกวางแผนการผลิต
6. แผนกการเงิน
7. แผนกบัญชี
8. แผนกประสานงานโครงการ
9. แผนกขายและการตลาด

ข้อที่ 5 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. โสด
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)(ที่มา: ฝ่ายบุคคลบริษัทสีแห่งหนึ่งปี 2555)

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. 10,001-20,000 บาท
3. 20,001-30,000 บาท
4. 30,001 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ระดับปฏิบัติการ
2. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
3. หัวหน้าส่วน
4. ผู้ช่วยผู้จัดการ
5. ผู้จัดการแผนก
6. ผู้จัดการแผนกขึ้นไป

ข้อที่ 8 ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)(ที่มา : ฝ่ายบุคคลบริษัทสีแห่งหนึ่ง ปี 2555)

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 5 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. 16 – 20 ปี
5. 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การประเมินค่าคะแนนของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รายละเอียดด้านล่างนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับของความพึงพอใจ

4.21 – 5.00 ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รายละเอียดด้านล่างนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ แสดงระดับของประสิทธิภาพ

4.21 – 5.00 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับดีมาก

3.41 – 4.20 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับดี

2.61 – 3.40 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับไม่ดี

1.00 – 1.80 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับไม่ดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง (Try out)

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือขั้นที่ 1

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัคแอลฟาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

ความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	0.8014
ปัจจัยด้านงาน	0.7763
ปัจจัยด้านการจัดการ	0.7710

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน	0.9262
ประสิทธิผลในการทำงานร่วมกัน	0.9577

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 255 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คนตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการ ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

- 1.1 เป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ
- 2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05
- 2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ (Mean)

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

เมื่อ

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

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

เมื่อ

$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 49)

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

เมื่อ

k	แทน จำนวนคำถาม
$\overline{covariance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
$\overline{variance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นในการวิจัยไว้ที่ 0.7 ขึ้นไป

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

2.1 ค่า t-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 242)

$$s_1^2 \neq s_2^2$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} ; \quad df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 241)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

โดยมีชั้นแห่งความเป็นอิสระ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) หรือ (One Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (ตัวแปร) มากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดให้ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากันเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). : 252)

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

เมื่อ

df_b	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
$k - 1$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
$n - k$	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
เมื่อ F	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
MS_b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
SS_b	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
SS_w	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.3 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300)

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า

$$MSW = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$$

เมื่อ

B	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brownforythe
MSB	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown forsythe
K	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน ขนาดประชากร
s_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่า คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 258)

เมื่อ

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

ถ้า

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

$$df_w = n - k$$

โดยที่

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j

แทน ค่า Mean Square error

MSE แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

n แทน ค่าความคาดเคลื่อน

α แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116)

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

$\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 (วรวัดี กิตติวงศ์. 2552: 11)

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

เมื่อ

r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความหมาย

0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t- Distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F- Distribution)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of freedom)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทธุรกิจ
สีปรีชาหนึ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ
การศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยการหา
ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	100	39.20
2. หญิง	155	60.80
รวม	255	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	102	40.00
2. 31 - 40 ปี	83	32.50
3. 41 – 50 ปี	58	22.70
4. 51 – 60 ปี	12	4.80
รวม	255	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	27.80
2. ปริญญาตรี	181	71.00
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.20
รวม	255	100.00
แผนกงาน		
1. แผนกจัดส่งสินค้า	42	16.50
2. แผนกบริการลูกค้า	25	9.80
3. แผนกวิจัยและพัฒนา	25	9.80
4. แผนกเทคนิคบริการ	25	9.80
5. แผนกวางแผนการผลิต	12	4.70
6. แผนกการเงิน	25	9.80
7. แผนกบัญชี	25	9.80
8. แผนกประสานงานโครงการ	20	7.80
9. แผนกขายและการตลาด	56	22.00
รวม	255	100.00
สถานภาพ		
1. โสด	147	57.6
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน	108	42.4
รวม	255	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	14	5.50
2. 10,001-20,000 บาท	98	38.40
3. 20,001-30,000 บาท	48	18.80
4. 30,001 บาท ขึ้นไป	95	37.30
รวม	255	100.00
ตำแหน่งงาน		
1. ระดับปฏิบัติการ	106	41.60
2. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	104	40.80
3. หัวหน้าส่วน	45	17.60
รวม	255	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	124	48.60
2. 5 – 10 ปี	48	18.80
3. 11 – 15 ปี	30	11.80
4. 16 – 20 ปี	21	8.30
5. 21 ปีขึ้นไป	32	12.50
รวม	255	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งจำแนกได้ดังนี้
เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 อายุ 41-50 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

แผนกงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในแผนกขายและการตลาด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือแผนกจัดส่งสินค้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 แผนกที่มีจำนวนคนในการทำแบบสอบถามเท่ากันคือแผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกเทคนิคบริการ แผนกการเงินแผนกบัญชี คือมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 แผนกประสานงานโครงการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และแผนกวางแผนการผลิต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน จำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 42.4

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001-20,000บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 30,000บาทขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 48คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และ รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และ ตำแหน่งหัวหน้าส่วน จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปจำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5 ประสบการณ์ในการทำงาน 11-15ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

เนื่องจากค่าที่ผู้วิจัยเก็บมา มีการกระจายตัวที่ไม่สม่ำเสมอ ดังนั้นจึงทำการรวมกลุ่มใหม่ตามตารางดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	71	27.80
2. ปริญญาตรีและ สูงกว่าปริญญาตรี	184	72.20
รวม	255	100.00

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	102	40.00
2. 31 - 40 ปี	83	32.50
3. 41 ปี ขึ้นไป	70	27.50
รวม	255	100.00

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และอายุ 41ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แผนงาน		
1. แผนกจัดส่งสินค้า	42	16.50
2. แผนกบริการลูกค้า	25	9.80
3. แผนกวิจัยและพัฒนาและแผนกวาง		
แผนการผลิต	37	14.50
4. แผนกเทคนิคบริการ	25	9.80
5. แผนกการเงิน	25	9.80
6. แผนกบัญชี	25	9.80
7. แผนกประสานงานโครงการ	20	7.80
8. แผนกขายและการตลาด	56	22.00
รวม	255	100.00

แผนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในแผนกขายและการตลาด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือแผนกจัดส่งสินค้า จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 แผนกที่มีจำนวนคนในการทำ

แบบสอบถามเท่ากันคือแผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนาและแผนกวางแผนการผลิต จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 แผนกเทคนิคบริการ แผนกการเงินแผนกบัญชี คือมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และแผนกประสานงานโครงการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท	112	43.9
2. 20,001-30,000 บาท	48	18.8
3. 30,001 บาท ขึ้นไป	95	37.3
รวม	255	100

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 30,000บาทขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 และ รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 48คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่ง

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งในปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจในการทำงานของคุณ เกิดจากความชำนาญในการทำงานที่มากขึ้น	4.14	0.69	มาก
2. เมื่อความรู้ในการทำงานของคุณมากขึ้น ยิ่งทำให้คุณรักงานที่ทำมากขึ้น	3.94	0.93	มาก
3. ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ	3.38	0.95	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในงานของคุณ เกิดจากแรงจูงใจที่บริษัท ฯ สร้างขึ้น	3.63	0.87	มาก
5. ความถนัดในงานของคุณ ทำให้คุณมีความพอใจในการทำงาน	4.06	0.69	มาก
รวม	3.83	0.826	มาก

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความชำนาญอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 รองลงมาได้แก่คามถนัดในงานทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 เมื่อความรู้มากขึ้นทำให้เกิดการรักงานมากขึ้นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ความพึงพอใจเกิดจากรงจูงใจที่บริษัทสร้างขึ้นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งในปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. งานของคุณมีความน่าสนใจ ทำทนาย ทำให้คุณมีโอกาสดูแลเรียนรู้และศึกษางาน	3.92	0.87	มาก
2. คุณมีทักษะการทำงาน	4.15	0.45	มาก
3. คุณมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ	4.08	0.58	มาก
4. คุณมีความพึงพอใจในองค์กร	3.81	0.64	มาก
5. ระยะทางของบ้านและที่ทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ทำให้คุณรู้สึกเหน็ดเหนื่อยกับงานที่ทำ	3.16	1.16	ปานกลาง
6. การย้ายออฟฟิศมาอยู่ในย่านชานเมือง ทำให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วขึ้น	3.15	1.11	ปานกลาง
7. งานที่มีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานชัดเจน	3.63	0.9	มาก
รวม	3.70	0.81	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยด้านงานโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 รองลงมาได้แก่ความภูมิใจในงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 งานมีความน่าสนใจ ทำทนาย ทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้และศึกษางานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ความพึงพอใจในองค์กรในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 งานที่มีความชัดเจนที่สามารถชี้แจงรายละเอียดของงานได้ชัดเจนละเอียดในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 สำหรับระยะทางในการเดินทางรวมถึง

ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางจะมีผลใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 ละ 3.15 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทธุรกิจ บริษัทหนึ่งในปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ตำแหน่งงานที่คุณทำงานอยู่มีความมั่นคงเป็นอย่าง มาก	3.51	0.74	มาก
2. ผลประโยชน์ที่คุณได้รับสร้างความพอใจให้กับคุณ อย่างมาก	3.19	0.82	ปานกลาง
3. บริษัทมีเส้นทางในสายอาชีพในความก้าวหน้าชัดเจน	3.29	1.06	ปานกลาง
4. อำนาจในการตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง ทำให้สามารถตัดสินใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี	3.30	0.88	ปานกลาง
5. บริษัทมีสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานคุณมีความพึง พอใจ	3.53	0.94	มาก
6. บริษัทมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ของคุณกับเพื่อนร่วมงาน	3.46	0.89	มาก
7. บริษัทได้จัดการความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมาย ให้มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ตำแหน่งงาน	3.15	0.82	ปานกลาง
8. คุณและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.00	0.72	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้กับคุณอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ	3.87	0.65	มาก
10. คุณมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กรมาก	3.69	0.91	มาก
11. ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็น อย่างดี	3.56	0.97	มาก
รวม	3.50	0.85	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยด้านการจัดการโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 รองลงมาได้แก่ผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กรเป็นอย่างมากที่สุดในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ผู้บริหารและพนักงานมีความ

เข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 บริษัทมีสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานคุณ
มีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ตำแหน่งงานที่คุณทำงานอยู่มีความมั่นคงเป็นอย่างมาก
ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 บริษัทมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคุณกับเพื่อนร่วมงาน
ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 อำนาจในการตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งทำให้สามารถ
ตัดสินใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 บริษัทมีเส้นทางในสายอาชีพ
ในความก้าวหน้าชัดเจนในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ผลประโยชน์ที่คุณได้รับสร้างความพอใจ
ให้กับคุณอย่าง มากในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 และ บริษัทได้จัดการความรับผิดชอบที่คุณ
ได้รับมอบหมายให้มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ตำแหน่งงานในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15
ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสี่แห่ง หนึ่ง

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทสี่แห่งหนึ่ง
ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ ผู้ร่วมงานทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงาน ได้ชัดเจนมากขึ้น	3.66	0.69	ดี
2. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณา ความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้น	3.58	0.77	ดี
3. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ร่วมงานมีการปรึกษาได้สมบูรณ์และถูกต้องมากขึ้น	3.53	0.74	ดี
4. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ ผู้ร่วมงานรักษาระเบียบวินัยในการทำงานร่วมกันมากขึ้น	3.45	0.74	ดี
5. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมากขึ้น	3.32	0.82	ปานกลาง
6. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกัน ทำให้การทำงานร่วมกันมีความน่าเชื่อถือ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียณ ไว้เป็นหลักฐาน	3.51	0.73	ดี
รวม	3.50	0.74	ดี

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในการรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทำให้ผู้ร่วมงานทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 รองลงมาได้แก่ ทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 ทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ทำให้การทำงานร่วมกันมีความน่าเชื่อถือ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลี่ยนไว้เป็นหลักฐานในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ทำให้ผู้ร่วมงานรักษาระเบียบวินัยในการทำงานร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 และทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมากขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งในด้านประสิทธิภาพจากผลการทำงานร่วมกัน

ประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกัน	$\bar{X}$	SD	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานมีการแจ้งข้อมูลให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงมากขึ้น	3.48	0.91	ดี
2. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้งานเสร็จทันเวลา	3.36	1.00	ปานกลาง
3. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผลงานได้มาตรฐานมากขึ้น	3.38	0.95	ปานกลาง
4. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้	3.43	0.83	ดี
5. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานในการสอนงานได้	3.57	0.73	ดี
6. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ได้บำเหน็จแก่งานที่ดีขึ้น	3.31	0.92	ปานกลาง
รวม	3.42	0.89	ดี

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกันในการรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานในการสอนงานได้ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 รองลงมาได้แก่ทำให้ผู้ร่วมงานมีการแจ้งข้อมูลให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงมากขึ้นในระดับดี มีคะแนน

เฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 ทำให้การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ทำให้ผลงานได้มาตรฐานมากขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ทำให้งานเสร็จทันเวลาในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 และ ทำให้ได้บำเหน็จแก่งานที่ดีขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1: เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง โดยจำแนกลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด สถานภาพรายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบด้วยค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 7 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	8.954*	0.03

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 7 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน จึงต้องใช้ t-test ในส่วน Equal Variance not assumed

ตาราง 8 แสดงค่าแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	Std. Deviation	t	df	Sig
ประสิทธิภาพการ						
ทำงาน	ชาย	3.3558	0.7674			
	หญิง	3.5452	0.6219	-2.06*	179.916	0.04

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาค่า Sig จาก t-test ในส่วน Equal Variances not assumed พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยเฉลี่ยมีค่า Sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่สี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชายสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานแผนกงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่สี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานแผนกงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่สี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานแผนกงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่สี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant

Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 9 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามแผนงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	4.416**	8	246	0.000

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 9 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 10 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามแผนงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Brown-Forsythe	3.046**	8	190.282	0.003

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 10 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานแผนงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มแผนใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบด้วยวิธี Dunnett T3 กับประสิทธิภาพการทำงาน ในแผนงาน ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามแผนงาน ด้วยวิธี Dunnett T3

ประสิทธิภาพ	$\bar{x}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
แผนจัดส่งสินค้า									
(1)	3.7282		.2848	.2732	-.885	.3948	.2748	.5115	.4216
			(0.717)	(0.759)	(1.000)	(0.415)	(0.807)	(0.267)	(0.075)
แผนบริการลูกค้า									
(2)	3.4433			-.0116	-.3733	.1100	-.100	.2267	.1368
				(1.000)	(0.265)	(1.000)	(1.000)	(0.999)	(1.000)
แผนวิจัยและพัฒนาและ	3.4550				-.3617	.1216	.016	.2383	.1484
แผนวางแผนการผลิต (3)					(0.279)	(1.000)	(1.000)	(0.999)	(1.000)
แผนเทคนิคบริการ									
(4)	3.8167					.4833	.3633	.6000	.5101(**)
						(0.40)	(0.353)	(0.103)	(0.011)
แผนการเงิน (5)	3.3333						-.120	.1167	0.0268
							(1.000)	(1.000)	(1.000)
แผนบัญชี (6)	3.4533							.2367	.1468
								(1.000)	(0.999)
แผนประสานงาน									
โครงการ (7)	3.2167								-.0899
									(1.000)
แผนขายและ									
การตลาด (8)	3.3065								
รวม	3.4709								

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 11 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามแผนงานพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามในแผนกเทคนิคบริการ กับแผนกขายและการตลาด มีค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่ง

น้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่แผนกเทคนิคบริการ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่แผนกขายและการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในแผนกขายและการตลาดมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในแผนกเทคนิคบริการ โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5101

2. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 11 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามแผนกงานด้วยวิธี Dunnett T3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานแผนกงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยที่มากกว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธ H_0 ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย F-test และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงต่อไปนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 12 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	7.378**	2.00	252.000	0.001

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 12 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	สถิติที่ใช้	Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Brown-Forsythe	14.827**	2.000	219.16	0.000

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 13 แสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มการศึกษาใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อด้วยวิธี Dunnett T3 กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านรายได้ ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ ด้วยวิธี
Dunnett T3

ประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.6719	.1319 (0.413)	.4728(**) (0.000)
3. 20,001-30,000 บาท	3.5399		.3408(**) (0.000)
4. 30,001 บาท ขึ้นไป	3.1991		
รวม	3.4709		

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 14 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามรายได้พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับ 30,001 บาท ขึ้นไปมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4728

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทกับ 30,001 บาท ขึ้นไปมีค่า Sig เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี 20,001-30,000 บาทโดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3408

3. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเดียวกันในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากผู้วิจัยมีการรวมกลุ่ม ดังนั้นจะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 15 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	1.304	2.00	252.000	0.273

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 15 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.273 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน		Mean Square			
	SS	df	Square	F	Sig.	
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.864	2.000	3.432	7.640**	0.001
	ภายในกลุ่ม	113.192	252.000	0.449		
	รวม	120.55	254.000			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านตำแหน่ง มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่ละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสิทธิภาพ	ระดับปฏิบัติการ	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	หัวหน้าส่วน
1. ระดับปฏิบัติการ	3.6651	.3406(**) (0.000)	.3132(**) (0.009)
2. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	3.3245		-.273 (0.819)
3. หัวหน้าส่วน	3.3519		
รวม	3.4709		

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 17 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ กับผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วนมีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3406

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ กับหัวหน้าส่วนมีค่า Sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้าส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้ามีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3132

3.ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากผู้วิจัยมีการรวมกลุ่ม ดังนั้นจะใช้การเปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 18 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามประสบการณ์

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	0.956	4.00	250.000	0.432

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ 0.432 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนประชากรกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงค่าความแปรปรวนด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความ	Mean				
	แปรปรวน	SS	df	Square	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	19.528	4.000	4.882	12.141**	0.000
	ภายในกลุ่ม	100.527	250.000	0.402		
	รวม	120.555	254.000			

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 19 แสดงค่าความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านประสบการณ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างที่ละคู่ด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ประสิทธิภาพ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า				21 ปีขึ้นไป
		5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	
1. ต่ำกว่า 5 ปี	3.588		.6731(**)	-.0620	.1714	-.1307
			(0.000)	-0.631	(0.253)	(0.300)
				-	-	-
2. 5 – 10 ปี	2.9149			.7351(**)	.5017(**)	.8038(**)
				(0.000)	(0.003)	(0.000)
3. 11 – 15 ปี	3.65				.2333	-.0688
					(0.197)	(0.67)
4. 16 – 20 ปี	3.4167					-.3021
						(0.091)
5. 21 ปีขึ้นไป	3.7188					
รวม	3.4709					

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 20 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6731

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 – 15 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7351

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน 16 – 20 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 – 20 ปีมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 – 20 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5017

4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป กับประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8038

5. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งกับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตบางนา

สมมติฐานข้อที่ 2.1: ความพึงพอใจในการทำงานด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ค่าความสัมพันธ์(r)	ค่า sig	ระดับความสัมพันธ์
ความพึงพอใจด้านบุคคล	.358**	0.0000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ความพึงพอใจด้านงาน	.280**	0.0000	มีความสัมพันธ์ต่ำ
ความพึงพอใจด้านการจัดการ	.451**	0.0000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
รวม	.422**	0.0000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสี่แห่งหนึ่ง พบว่ามีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.422 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานปานกลางจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องคล่องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บริษัทเครื่องสีแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.358 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงใจในด้านงานปานกลางจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทสีแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.280 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงใจในด้านบุคคลปานกลางจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานการจัดการมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.451 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงใจในการจัดการปานกลางจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 22 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ธุรกิจสี แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการ ทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t- test
ของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน		
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการ ทำงาน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Analysis of variance (Brown-Forsythe)
ของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน		
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพ	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	t- test
การทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1.4 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Analysis of variance (Brown-Forsythe)
การทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งใน		
1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Analysis of variance (Brown-Forsythe)
การทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		

ตาราง 22 (ต่อ) แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Analysis of variance (F-test) t- test
1.7 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน		
1.8 พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบริษัทที่แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Analysis of variance (F-test)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของ พนักงาน บริษัทกับบริษัทหนึ่งกับประสิทธิภาพการทำงาน ร่วมกันของบริษัทที่แห่งหนึ่งในเขตบางนา	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Product Moment Correlation Coefficient

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลให้กับองค์กรใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง รวมทั้งองค์กรยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรให้มากขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งเป้าหมายการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง โดยจำแนกลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานบริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งกับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตบางนา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของงานวิจัยสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงพนักงานความเข้าใจ และการให้ความร่วมมือขององค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่งแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีบริษัทหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากทั้งหมด 8 แผนกที่มีความเชื่อมโยงกัน จำนวนทั้งสิ้น 950 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2555) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 โรงงาน กล่าวคือ พนักงานโรงงานในเขตปทุมธานี มี 330 คน และพนักงานในเขตบางนา มี 620 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสำรวจโรงงานในเขตบางนาเท่านั้น เนื่องจากการรวมแผนกขายและแผนกโรงงานเข้าด้วยกันเกิดขึ้นในเขตบางนา

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 243 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 255 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลอง (Try out)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทสีบริษัทหนึ่ง เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทสีบริษัทหนึ่ง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในระดับปฏิบัติการตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 255 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานบริษัทสีบริษัทหนึ่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คนตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการ ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 เป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา แผนกงาน สถานภาพ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทธุรกิจสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยพบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.20

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปีและ อายุ 41 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 32.50 และ27.50 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.80 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.20

แผนกงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอยู่ในแผนกขายและการตลาดคิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือแผนกจัดส่งสินค้าคิดเป็นร้อยละ 16.5 แผนกที่มีจำนวนคนในการทำแบบสอบถามเท่ากันคือแผนกบริการลูกค้า แผนกวิจัยและพัฒนา แผนกเทคนิคบริการ แผนกการเงินแผนกบัญชี คิดเป็นร้อยละ 9.80

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.60 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 42.40

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000บาทคิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมา คือรายได้ต่อเดือน 30,000บาทขึ้นไปและรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.30 และ18.80 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมา คือ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนและ ตำแหน่งหัวหน้าส่วน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และ 17.60 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา คือประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 18.80 และ 12.50 ตามลำดับ

วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความชำนาญอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 รองลงมาได้แก่ความถนัดในงานทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 เมื่อความรู้น่าเชื่อถือทำให้เกิดการรักงานมากขึ้นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ความพึงพอใจเกิดจากรางวัลที่บริษัทสร้างขึ้นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 และความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันด้านงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันด้านงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15 ความภูมิใจในงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 งานมีความน่าสนใจ ทำทนายให้มีโอกาสการเรียนรู้ละศึกษางานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ความพึงพอใจในองค์กรในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 งานที่มีความชัดเจนที่สามารถชี้แจงรายละเอียดของงานได้ชัดเจนละเอียดในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ละสำหรับระยะทางในการเดินทางรวมถึงความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางจะมีผลใกล้เคียงกันอยู่ในระดับปานกลาง คือมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 และ 3.15 ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันด้านการจัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันด้านการจัดการโดยรวมในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีต่อหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 รองลงมาได้แก่ผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.87 ความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กรเป็นอย่างมากในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 บริษัทมีสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานคุณมีความพึงพอใจในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ตำแหน่งงานที่คุณทำงานอยู่มีความมั่นคงเป็นอย่างมากในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 บริษัทมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของคุณกับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 อำนาจใน

การตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งทำให้สามารถตัดสินใจในการทำงานได้เป็นอย่างดีในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 บริษัทมีเส้นทางในสายอาชีพในความก้าวหน้าชัดเจนในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ผลประโยชน์ที่คุณได้รับสร้างความพอใจให้กับคุณอย่างมากในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 และ บริษัทได้จัดการความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมายให้มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน ตำแหน่งงานในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 ตามลำดับ

วิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในการรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทำให้ผู้ร่วมงานทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 รองลงมาได้แก่ ทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 ทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53 ทำให้การทำงานร่วมกันมีความน่าเชื่อถือ มีความฉับพลันมีประสิทธิภาพและมีการลงทะเลี่ยนไว้เป็นหลักฐานในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ทำให้ผู้ร่วมงานรักษาระเบียบวินัยในการทำงานร่วมกันมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 และทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมากขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพจากผลในการทำงานร่วมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกันในการรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานในการสอนงานได้ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 รองลงมาได้แก่ทำให้ผู้ร่วมงานมีการแจ้งข้อมูลให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงมากขึ้นในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.48 ทำให้การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ทำให้ผลงานได้มาตรฐานมากขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 ทำให้งานเสร็จทันเวลาในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 และ ทำให้ได้บำเหน็จแก่งานที่ดีขึ้นในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่ง โดยจำแนกลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน

เพศ

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แผนงาน

พนักงานแผนงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้

พนักงานรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ในการทำงาน

พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2: เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งกับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตบางนา จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในด้านงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในด้านการจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่เพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชายสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากเพศหญิงมีความใส่ใจในละเอียดกรทำงาน มีความอดทนและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่า ทำให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีกว่าเพศชาย

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมาแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความเป็นเพศ (GENDER THEORY) ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายทางสรีระได้นำไปสู่ความเชื่อที่ว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่นๆด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อครินทร์ พาพเสวด (2546) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิจัยพบว่า พนักงานแผนกงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในแผนกเทคนิคบริการ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากมีการทำงานเป็นทีมมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลการทำงานในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าในด้านต่างๆ ซึ่งทำให้เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามเวลาให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแต่

สำหรับในแผนขายและการตลาดจะมีการรับผิดชอบยอดขายในแต่ละบุคคล เมื่อเกิดปัญหาในแต่ละบุคคลไม่มีการแลกเปลี่ยนวิธีแก้ปัญหาซึ่งกันละกันทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้าส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตร ปกป้อง (2553) ได้ศึกษาถึงเรื่องวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท ไทย มาลาया กลาส จำกัด พบว่าเพศ อายุ ฝ่ายและอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไทย มาลาया กลาส จำกัด แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด เนื่องจากมีทักษะความชำนาญในการทำงานสูงกว่าคนที่มียาได้สูง โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่สามารถปรับตัวได้ง่ายกว่าเมื่อเกิดการรวมตัวระหว่างแผนขายและแผนโรงงาน อีกทั้งคนที่มียาได้สูงกว่านั้นเป็นพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปซึ่งทำงานประจำไปเรื่อย ๆ ไม่มีการพัฒนาทักษะการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าคนรุ่นใหม่ทำงานมาประมาณน้อยกว่า 5 ปี ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 145-152) กล่าวว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีวิตตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานนอกเวลาและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย ดังนั้นผู้ที่ได้รับเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้รับเงินเดือนต่ำ

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เนื่องจากพนักงานในตำแหน่งปฏิบัติการมีความชำนาญในการทำงานซ้ำๆ ซึ่งบริษัทมีมาตรฐานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรภัทร เจริญสุวรรณ. (2547: 56- 69) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานของพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปี ขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดเนื่องจากมีความชำนาญในการทำงานมาก

สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ญัฐพร พึ่งบ้านเกาะ และ กฤษฎา พัทธราวิช (2554) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานที่ลาออก มีอายุระหว่าง 26- 30 ปี อายุงานตั้งแต่ 1-3 ปี เพราะพนักงานที่มีอายุช่วงนี้มีประสบการณ์ที่ทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์ได้ระยะหนึ่งแล้ว และสามารถที่จะใช้ประสบการณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการหาโอกาสแสวงหางานใหม่ที่ตรงกับเป้าหมายในชีวิตของตน ส่วน ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 4-6 ปี ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 7-9 ปี และประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 10ปีขึ้นไป ก็คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทธุรกิจสี่แห่งหนึ่งที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเครื่องสี่แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานการจัดการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑาทิพย์ ฤทธิมงคล (2553) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสี่แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรแบ่งงานให้เหมาะสมกับเพศเพื่อให้องค์กรได้รับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด จากการวิจัยพบว่าเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชายเนื่องจากเพศหญิงมีการยอมรับในการสื่อสารมากกว่าเพศชาย อีกทั้งมีการเก็บรายละเอียดข้อมูลที่มากกว่า

2. องค์กรควรมีการฝึกอบรมแผนกขายและการตลาดให้มากขึ้น รวมทั้งมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและตลาดไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดในอนาคต และสามารถทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของแผนกดีขึ้น สำหรับแผนกเทคนิคบริการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด องค์กรควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานคงอยู่ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าแผนกเทคนิคบริการมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เนื่องจากการเก็บข้อมูลในการแก้ไขปัญหาหรือข้อมูลทางด้านเทคนิคอย่างเป็นระเบียบมากกว่าแผนกอื่นๆ

3. องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนของพนักงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นขวัญกำลังใจให้พนักงานในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่าผู้ที่มีการรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดเนื่องจากเป็นกลุ่มของคนรุ่นใหม่

4. องค์กรควรมีรายละเอียดในการทำงานที่ชัดเจนในการทำงานของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้พนักงานสามารถรับรู้หน้าที่ในการทำงานของตัวเองอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดเนื่องจากมีลักษณะการทำงานที่ซ้ำๆ ซึ่งก่อให้เกิดความชำนาญ

5. องค์กรควรทำการอบรมพนักงานโดยให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์เพื่อให้องค์ความรู้อยู่กับองค์กรตลอดไป จากผลงานวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

6. องค์กรควรทำการจัดอบรมทักษะความชำนาญของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี และสำหรับความพึงพอใจในปัจจัยด้านการจัดการพบว่า ความพึงพอใจเกิดจากความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ดังนั้นองค์กรควรจัดให้พนักงานและหัวหน้างานมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากผลวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานในปัจจัยด้านบุคคลเกิดจากความชำนาญในการทำงานมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยด้านงานเกิดจากการมีทักษะที่ดีในการทำงานมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.15

7. องค์กรควรมีมาตรฐานในการประเมินผลงานที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสำหรับความพึงพอใจปัจจัยในด้านการงานในเรื่องของการเดินทางมาทำงานของพนักงานให้เกิดความเหมาะสมซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.15 ดังนั้นเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงาน เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่าองค์กรควรทำการปรับปรุงความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคคลในด้านผลตอบแทนที่พนักงานได้รับมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.38 และความพึงพอใจในปัจจัยด้านการจัดการในความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับเงินเดือนที่ได้รับซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.15

8. องค์กรควรมีการประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกันให้บ่อยมากขึ้นเพื่อให้การทำงานของแต่ละแผนกดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานเกิดจากการรวมแผนกขายกับแผนกโรงงานเข้าด้วยกัน ทำให้ผู้ร่วมงานทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.66 สำหรับประสิทธิภาพจากผลการการทำงานร่วมกันเกิดจากการรวมแผนกขายกับแผนกโรงงานเข้าด้วยกันทำให้สามารถกำหนดมาตรฐานในการสอนงานได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.57

9. องค์กรควรมีการประชุมกับแผนกขายและแผนกโครงการเพื่อตกลงขั้นตอนการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน ในด้านประสิทธิภาพจากประสิทธิผลในการทำงานร่วมกันควรปรับปรุงในด้านของบำเหน็จแก่พนักงานเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.31 ซึ่งหากมีการปรับปรุงบำเหน็จแก่พนักงานให้เหมาะสมจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น เนื่องจากผลงานวิจัยพบว่าองค์กรควรทำการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในด้านการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.32

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ควรทำการศึกษาในความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2546). *สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คหาวัธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2*. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส เพ็ชรเที่ยง. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพร พึ่งบ้านเกาะ; และกฤษฎา พัชรวิชัย. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วิทยาการจัดการ (สาขาวิชาประกอบการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานินทร์ สุทธิบุญธร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญช่วย ไชยเมืองชื่น. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานจังหวัดลำปางต่อการประเมินคุณภาพภายนอก*. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). ลำปาง: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. ถ่ายเอกสาร.
- ประดับ ขันทองทิพย์. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลในจังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535: 145-152). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม.กทม.
- พีรภัทร เจริญสุวรรณ. (2547:56,69). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- แพรวพรรณ ทูลขรรณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. ปรินญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- รพี แก้วเจริญ; และทิตยา สุวรรณะชญ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2543). สถิติวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิใจ ปกป้อง. (2553). วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน :กรณีศึกษา บริษัท ไทย มาลาया จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร
- วรวิติ กิตติวงศ์; และ พิมพ์ทอง สังสุทธิพงศ์ (2552) ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย. หลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สถิต คำลาล้าง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยานเฉพาะกรณีกองการป็นทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา.
- อครินทร์ พาพเสวด. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ พิริยะกฤต. (2549). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหลังการแปรรูปเป็นบริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติในส่วนกลาง. ปรินญาณิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (วิชานโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Ernest, T. (2002). *The relationship between teacher job satisfaction and class size in early elementary classrooms*. Ypsilanti, MI: Eastern Michigan University.
- Gillmer, B von Haller. (1971). *Industrial and organization psychology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Haring Emerson. (1912). *The Twelve Principle of efficiacy*. New York, The engineering Magazine.
- Hartung, Joachim. (2001). **Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trails with normally distributed responses**. *The Indian Jourdal of Statistics.Sankhya*. Volume 63 : 293-310.
- Jimmy Peltier, & Andy dahl. (2009). *The Relationship between Employee Satifaction and Hospital Patient Experiene* : University of Wincosin- Whitewater Frak Mulhem Nortwestern University.
- Katz, Daniel, &Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of Organization*. (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.

Milosheff, E. (1990). *Factors contributing to job satisfaction at the community college*.

Community College Review. 18. 12-22.

Yamane Taro. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Toyko : Harper International Edition.



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (Satisfaction relating to Employees' working efficiency of a painting company in Bangkok Metropolis)

ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะสำคัญของบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4 แผนงาน

- ☐ แผนกจัดส่งสินค้า ☐ แผนกบริการลูกค้า ☐ แผนกวิจัยและพัฒนา
☐ แผนกเทคนิคบริการ ☐ แผนกวางแผนการผลิต ☐ แผนกการเงิน
☐ แผนกบัญชี ☐ แผนกประสานงานโครงการ ☐ แผนกขายและการตลาด

5 สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

6 รายได้

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
☐ 10,001-20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท
☐ 30,001 บาท ขึ้นไป

7 ตำแหน่งงาน

- ☐ ระดับปฏิบัติการ ☐ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ☐ หัวหน้าส่วน
☐ ผู้ช่วยผู้จัดการ ☐ ผู้จัดการแผนก ☐ สูงกว่าผู้จัดการแผนกขึ้นไป

8 ประสบการณ์ในการทำงาน

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี
☐ 16 – 20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านบุคคล					
1. ความพึงพอใจในการทำงานของคุณเกิดจากความชำนาญในการทำงานที่มากขึ้น					
2. เมื่อความรู้ในการทำงานของคุณมากขึ้นยิ่งทำให้คุณรักงานที่ทำมากขึ้น					
3. ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ					
4. ความพึงพอใจในงานของคุณเกิดจากแรงจูงใจที่บริษัท ฯ สร้างขึ้น					
5. ความถนัดในงานของคุณทำให้คุณมีความพอใจในการทำงาน					

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านงาน					
1. งานของคุณมีความน่าสนใจ ท้าทาย ทำให้คุณมีโอกาสดูแลเรียนรู้ และศึกษา งาน					
2. คุณมีทักษะการทำงาน					
3. คุณมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
4. คุณมีความพึงพอใจในองค์กร					
5. ระยะทางของบ้านและที่ทำงาน ที่เพิ่มมากขึ้นไม่ทำให้คุณรู้สึกเหน็ดเหนื่อย กับงานที่ทำ					
6. การย้ายออฟฟิศมาอยู่ในย่านชานเมืองทำให้การเดินทางสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
7. งานที่ท้าทายมีความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงานชัดเจน					

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	ความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก
	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการจัดการ					
1. ตำแหน่งงานที่คุณทำงานอยู่มีความมั่นคงเป็นอย่างมาก					
2. ผลประโยชน์ที่คุณได้รับสร้างความพอใจให้กับคุณอย่างมาก					
3. บริษัทมีเส้นทางในสายอาชีพในความก้าวหน้าชัดเจน					
4. อำนาจในการตัดสินใจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งทำให้สามารถตัดสินใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี					
5. บริษัทมีสภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานคุณมีความพึงพอใจ					
6. บริษัทมีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความความสัมพันธ์ที่ดีของคุณกับเพื่อนร่วมงาน					
7. บริษัทได้จัดการความรับผิดชอบที่คุณได้รับมอบหมายให้มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน ตำแหน่งงาน และ ประสิทธิภาพการทำงานของคุณ					
8. คุณและหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
9. ผู้บังคับบัญชาของคุณมีการสื่อสารข้อมูลต่างๆให้กับคุณอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ					
10. คุณมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารขององค์กรเป็นอย่างมาก					
11. ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน					
1. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานได้ชัดเจนมากขึ้น					
2. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงานที่ทำร่วมกันมากขึ้น					
3. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานมีการปรึกษาได้สมบูรณ์และถูกต้องมากขึ้น					
4. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานรักษาระเบียบวินัยในการทำงานร่วมกันมากขึ้น					
5. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมมากขึ้น					
6. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้การทำงานร่วมกันมีความน่าเชื่อถือ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน					

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพจากผลของการทำงานร่วมกัน					
1. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผู้ร่วมงานมีการ แจ้งข้อมูลให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึงมากขึ้น					
2. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้งานเสร็จทันเวลา					
3. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ผลงานได้ มาตรฐานมากขึ้น					
4. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้การดำเนินงาน สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้					
5. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้สามารถกำหนด มาตรฐานในการสอนงานได้					
6. การรวมแผนขายกับแผนโรงงานเข้าด้วยกันทำให้ได้บ้ำเห็นใจแก่งาน ที่ดีขึ้น					



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |







บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/๖๐)

วันที่ ๑๖ มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล

 เนื่องด้วย นางสาววรินทร์า ขานฤทธิ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทสีแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรินทร์า ขานฤทธิ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 086-900-0607



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12//๒๐๒

วันที่ ๑๗ มีนาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา

เนื่องด้วย นางสาววรินทิพย์ ขานฤทธิ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรินทิพย์ ขานฤทธิ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-900-0607



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรินทร์ทิพย์ ขานฤทธิ
วันเดือนปีเกิด	10 ตุลาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	272 ซ. ช่างนาคร แขวงสมเด็จเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Sale Supervisor
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2549	วิทยาศาสตร์
	สาขา เคมี
	จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
	จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

