

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขางานน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

Factors Affecting the Performance of the Employees at SUN 108 Co., Ltd., Bang Nam Priao, Chachoengsao

อุมพร ไชยจำเริญ¹ ขนวรรณ รอดวงศ์² พวงแก้ว นุดนาบี³ กาญจนา สาดา⁴ นิตยา ศรีเรืองยศ⁵
Umaporn Chaichamroen¹ Chanawan Rodwong² Puangkeaw Nudnabee³ Kanjana Sata⁴ Nittaya Sriuangyot⁵
^{1,2,3,4}อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน วิทยาลัยการอาชีพกาญจนาภิเษกหนองจอก สถาบันการอาชีวศึกษา
กรุงเทพมหานคร E-mail : umaporn.cha@iveb.ac.th, E-mail : chanawan-na@hotmail.com,
E-mail : sarefah.niyom@gmail.com, E-mail : oofup15@hotmail.com,
⁵นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการสำนักงาน วิทยาลัยการอาชีพกาญจนาภิเษกหนองจอก
Email : nitipoozza@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ชันร้อยแปด จำกัด สาขางานน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการ
ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ชันร้อยแปด จำกัด สาขางานน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขางานน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
จำนวนทั้งสิ้น 97 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี
2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบ
ว่า ด้านที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติ
งาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ส่วนด้านที่มี
ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการ
ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน
4. การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : ปัจจัย, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The research aimed at studying factors affecting the performances of the employees at SUN 108 Co., Ltd., Bang Nam Priao Branch, Chachoengsao; and investigating the relation between factors affecting the performances and efficiency of the employees.

The population were all the 97 employees working at SUN 108 Co., Ltd., Bang Nam Priao Branch, Chachoengsao. The research instrument used to gather the information was a questionnaire. The statistical analysis used includes percentage (%), means (m), Standard Deviation (s) and Pearson's Product Correlation Coefficient.

The findings found were as follows:

1. Most of the respondents are males and single aging between 30-39 years old. They graduated at the upper secondary level or equivalent and had the working age below 5 years.
 2. Regarding the operational factor, it revealed that generally employees had the opinion at the high level. When considering each aspect, it showed that the opinion at the high level were the satisfactory, the leadership, the motivation, the benefit, and, the relationship among employees while the opinion at the average level were the environment and the career progress.
 3. Concerning the performance, it showed that the employees had the opinion at the high level. When considering each aspect, it was found that all aspects were at the high level i.e. the accuracy, the working speed, the abilities, and the work achievement.
 4. From the analysis of Pearson Correlation Coefficients, it was found that the operational factor was in the same direction of the performance factor at the high level
- Keywords :** Factors, Performance, Efficiency

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์อย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ประเพณีและวัฒนธรรม ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตมนุษย์และมีอิทธิพลในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ทำให้มนุษย์ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น [1] การบริหารงานมุ่งเน้นไปที่การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น การทำงานเป็นทีม การพัฒนาคนและงาน โดยผ่านกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทรัพยากรที่ส่งผลทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ คือ 4'M ประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุและอุปกรณ์ (Materials) และการจัดการ (Management)

ซึ่ง “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น การบริหารต้องเลือกใช้คนให้ตรงกับงาน “Put the right man on the right Job” เพราะหากองค์กรเลือกใช้คนให้ตรงกับงาน ย่อมส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายขององค์กร [2]

บริษัท ชันร้อยแปด จำกัด เป็นหนึ่งในเครือข่ายธุรกิจเพื่อบริการและสนับสนุนกลยุทธ์การขยายตัวของเครือข่ายพัฒนา ดำเนินธุรกิจหลายประเภท เช่น ธุรกิจตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ ธุรกิจบริหารคลังสินค้าและจัดส่งสินค้า ธุรกิจเคลือบผิววัสดุ เป็นต้น นโยบายด้านการบริหารงานของบริษัทเน้นการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ

ทักษะและสมรรถนะ ที่จำเป็นตามสายงาน สร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานได้รับการชื่นชมจากลูกค้า การส่งมอบสินค้าครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานมีอัธยาศัยที่ดี ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

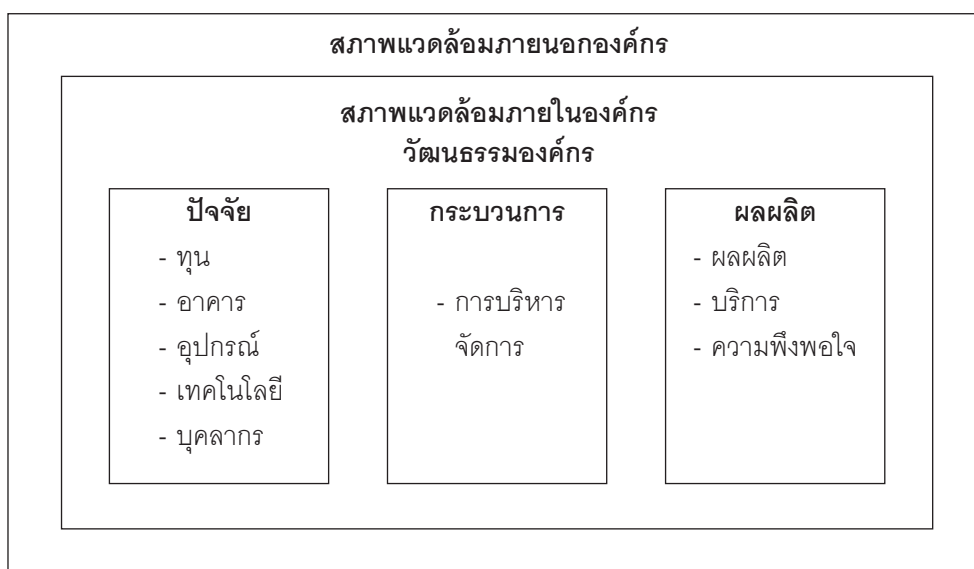
จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ

คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้หลายแง่มุม ดังนี้

1. แง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การให้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เป็นต้น
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม เป็นต้น
3. แง่มุมของผลลัพธ์ (Output) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดังแสดงในภาพที่ 1 [2]



ภาพที่ 1 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน [3]

องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย [2]

1. ความปลอดภัย คือ ความมั่นคงในการทำงาน ที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้ขายจะมีความต้องการสูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงขององค์กร และการดำเนินงานขององค์กร

4. ค่าตอบแทน คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าตอบแทนมีความสำคัญมากกว่าการทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ย้ายงานหรือลาออกจากรางาน

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร มีความสำคัญมากต่อกระบวนการทำงาน และบุคคลระดับต่าง ๆ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การขึ้นนำ การควบคุม เป็นต้น

9. สภาพภาพการทำงาน เช่น แสง สี เสียง

อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย เงินบำเหน็จบำนาญ ค่าตอบแทน เมื่อออกจากงาน เป็นต้น

การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน คนที่ทำงานในองค์กรต้องปฏิบัติตัวในการทำงานและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น คนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้ [4]

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี ศึกษาหาความรู้ที่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต ตลอดจนองค์กร และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสิทธิภาพ หมายถึง การรอบรู้ จากการได้เห็น สัมผัส ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ จนทำให้งานผิดพลาดน้อย ซึ่งองค์กรต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้ให้นานที่สุด เพราะจะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นคนชอบคิด มองไปข้างหน้าตลอดเวลา เพื่อคิดหาวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาองค์กร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน

การปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

4.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น 97 คน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน	3.90	0.55	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.35	0.50	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.22	0.68	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	3.42	0.65	มาก
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.82	0.69	มาก
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.89	0.66	มาก
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.09	0.75	มาก
รวม	3.67	0.49	มาก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

5. ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.67$, $\sigma = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน $\mu = 4.09, 3.90, 3.89, 3.82$ และ 3.42 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.35$ และ 3.22 ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.58	0.64	มาก
ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	3.67	0.57	มาก
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.47	0.72	มาก
ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	3.44	0.82	มาก
รวม	3.54	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา 4 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$, $\sigma = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.67, 3.58, 3.47$ และ 3.44 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	n	r	sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน	97	0.775**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	97	0.693**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	97	0.690**	0.000	สัมพันธ์ระดับปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	97	0.810**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	97	0.739**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	97	0.867**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	97	0.778**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง
รวม	97	0.778**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r = 0.778$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.867, 0.810, 0.778, 0.775$ และ 0.739 ตามลำดับ) ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.693$ และ 0.690 ตามลำดับ)

6. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

6.1.1 ด้านภาวะผู้นำในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งเห็นว่า ผู้บริหารมีการวางแผนได้เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรู้ในการบริหารสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานได้เป็นอย่างดี สามารถโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และมีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสโรจิต บุษพาตี (2553) [5] ได้ศึกษาภาวะผู้นำกับประสิทธิภาพขององค์กรศึกษากรณี : กรมสรรพาวุธทหารอากาศ จากการศึกษพบว่า ผู้บังคับบัญชาแต่ละลำดับชั้นจะช่วยเหลือ

การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา สนใจปัญหาของบุคลากร ให้คำปรึกษาได้ทุกเรื่องที่นอกเหนือจากงาน ให้เกียรติ หากบุคลากรทำงานผิดพลาดก็จะชี้แจง และให้ความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ทำให้มีขวัญและกำลังใจพร้อมทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นว่า บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดสถานที่มีความเหมาะสม สะอาดและปลอดภัย ส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรสุดา ดุสิตรัตนกุล [6] ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง จากการศึกษพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่างค์การที่จัดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสมในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ

6.1.3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเห็นว่าผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ ด้วยการส่งไปศึกษา อบรม ฝึกอบรบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนสิชา แสงทอง และสุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์ (2552) [7] ได้ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร จากการศึกษพบว่าพนักงานมีความภูมิใจในหน้าที่การงาน เพราะส่งเสริม

ให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน

6.1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อกันทั้งในด้านส่วนตัวและการปฏิบัติงาน เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้คำปรึกษา และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมนสิชา แสงทอง และสุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์ (2552) [7] ได้ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ไม่ค่อยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6.1.5 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่า บริษัทมีการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ให้เหมาะสม เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น ยึดหลักความยุติธรรมในการกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นหลักสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) [8] ได้ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ จากการศึกษาพบว่า พนักงานได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมนอกเหนือจากเงินเดือน การปรับเงินเดือนเหมาะสมยุติธรรม และหัวหน้างานมอบรางวัลเป็นขวัญและกำลังใจ

6.1.6 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่าผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับยกย่องชมเชยจากผู้บริหาร ทำให้พนักงานเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นอย่างเต็มความสามารถ บริษัทมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพหน้าที่การงาน ตลอดจน

พนักงานมีส่วนร่วมในการผลักดันให้บริษัทประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีจูงใจของ अब्राहм มาสโลว์ (A. H. Maslow) [2] ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความต้องการจะเรียงลำดับขึ้น ดังนี้ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการยกย่อง และความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ

6.1.7 ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งให้เห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจเมื่องานที่ปฏิบัติด้วยความรู้ ความสามารถ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตลอดจนการปรับขึ้นเงินเดือน สอดคล้องกับสมรรถนะตำแหน่งที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก [2] ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ คือ ปัจจัยตัวกระตุ้น เช่น ความสัมพันธ์ การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ตลอดจนการเจริญเติบโต เป็นต้น และปัจจัยการบำรุงรักษา เช่น นโยบายการบริหาร การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ภาวะการทำงาน ค่าตอบแทน ตลอดจนความมั่นคง เป็นต้น

6.1.8 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีความถูกต้อง เพราะมีการศึกษาคู่มือและวิธีปฏิบัติก่อนลงมือปฏิบัติ พนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับ ตลอดจนใช้อุปกรณ์ ได้อย่างเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว ผลการปฏิบัติงานได้รับการยกย่องจากหน่วยงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธวัช ชมวงษ์ (2552) [9] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณี

ศึกษา บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด พบว่า นโยบายการบริหารงานของผู้บริหารมีความสำคัญ ต่อผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อ การทำงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ส่งผล ให้การทำงานมีประสิทธิภาพและพนักงานมีความสุข เพิ่มขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะ

6.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการ

- 1) ผู้บริหารควรให้ค้ำยกองชมเชย เมื่อพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จและตรงตามเวลา
- 2) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัย จัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น เสี่ยง แสงสว่าง เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีสมาธิในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
- 3) จัดโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริม การทำงานเป็นทีมเพิ่มมากขึ้น
- 4) ยึดหลักธรรมาภิบาลให้การบริหาร บุคลากรของหน่วยงาน
- 5) พัฒนาระบบการเบิกจ่าย สวัสดิการให้มีความสะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น

6.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นต้น
- 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุข ในการทำงานของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขาบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน องค์กรของพนักงานบริษัท ชันร้อยแปด จำกัด สาขา บางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

เอกสารอ้างอิง

- [1] สุดารัตน์ กิมศิริ. (2551). ปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ รัฐ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหาร และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- [2] ชญานิษฐ์ เอี่ยมจรัส และคณะ. (2556). ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเขตทวีวัฒนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร. งานวิจัยบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร.
- [3] ปัทมาพร ห่อชู. (2559). [ออนไลน์]. [สืบค้น เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2559]. จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlineimag_preview.php?cid=771
- [4] สมพิศ สุขแสน. (2556). [ออนไลน์]. เทคนิค การทำงานให้มีประสิทธิภาพ. [สืบค้นเมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2559] จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com>
- [5] สาธิต บุปผาสี. พันจำอากาศโท. (2553). ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์กร ศึกษา กรณี : กรมสรรพาวุธทหารอากาศ. สารนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.
- [6] อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร

ส่วนกลาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- [7] มนสิชา แสงทอง และสุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์. (2551). ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา
- [8] พิษญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- [9] ธวัช ชมวงษ์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด. ปรินญาณพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.