



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

THE STAFF PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN SUNSHINE  
INTERNATIONAL COMPANY LIMITED

ภาคนิพนธ์

ของ

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์

ลิขสิทธิ์ของปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

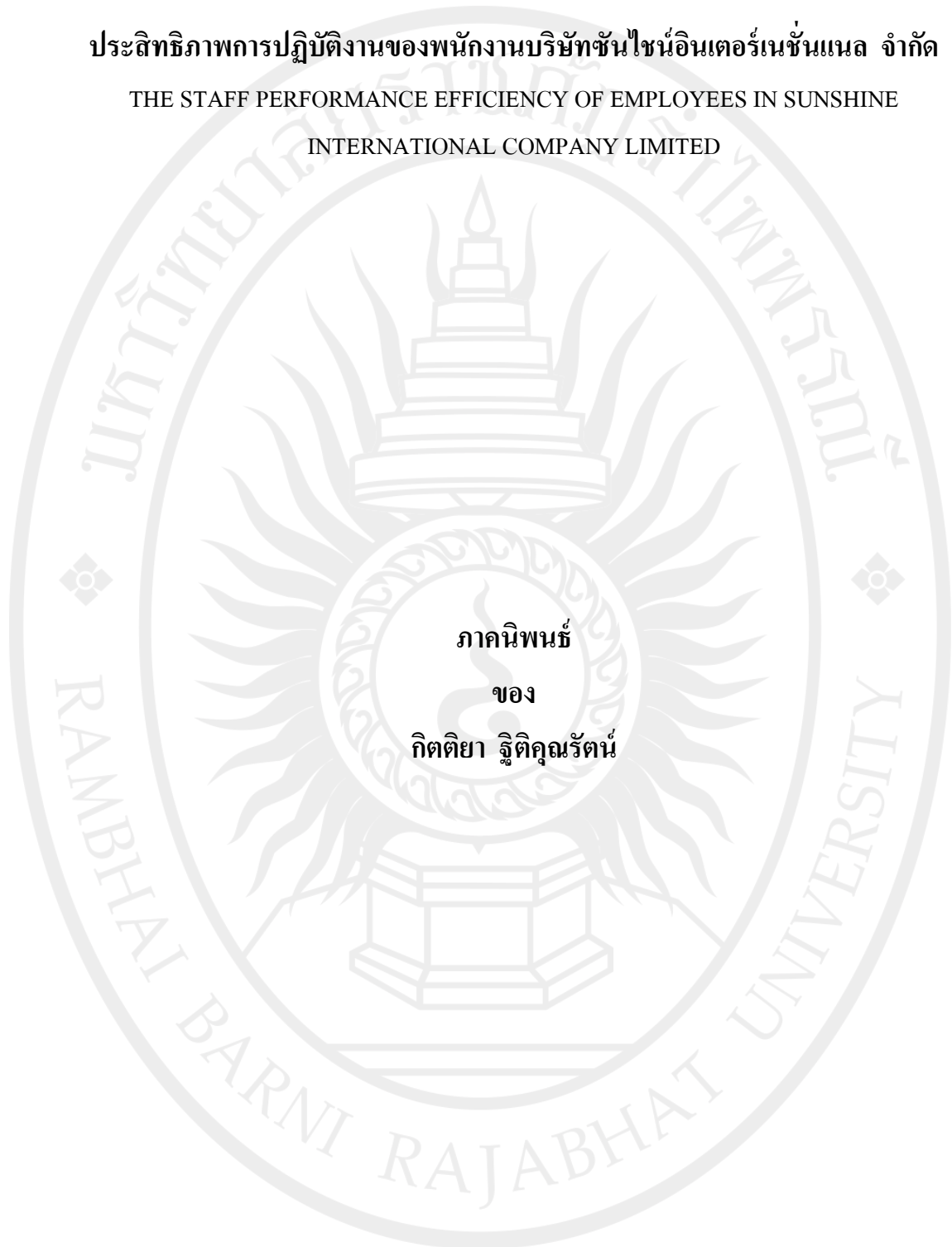
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2556

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

THE STAFF PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN SUNSHINE

INTERNATIONAL COMPANY LIMITED



ภาคนิพนธ์  
ของ  
กิตติยา ฐิติคุณรัตน์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2556



## ใบรับรองภาคนิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด  
The Staff Performance Efficiency of Employees in Sunshine International Company Limited

กิตติยา จูติกุลรัตน์

คณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์

..... ประธานสอบภาคนิพนธ์  
(ดร.โกศล อินทวงศ์)

..... ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์  
(ดร.โกศล อินทวงศ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์  
(ดร.ชมสุภักดิ์ ครุฑทกะ)

..... กรรมการสอบภาคนิพนธ์  
(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ถาวร นิยมเลี้ยง)

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

#### คณะกรรมการที่ปรึกษา

ดร.โกศล อินทวงศ์ ปร.ด. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

ประธานกรรมการ

ดร.ชมสุภักดิ์ คุรุทกะ ปร.ด. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงานและอายุงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One -Way ANOVA) และการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ LSD แล้วนำเสนอผลการศึกษาด้วยการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Kittiya Thitikunrat. (2013). **The Staff Performance Efficiency of Employees in Sunshine International Company Limited.** Independent Study. M.B.A. (Business Administration).  
Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

**Advisory Committee**

Dr.Kosol Intarwongse Ph.D. (Human Resource Development) Chairman

Dr.Chomsupak Cruthaka Ph.D. (Human Resource Development) Member

**Abstract**

The objectives of this research were 1) to study the levels of opinions towards the staff performance efficiency in Sunshine International Company Limited 2) to compare the levels of opinions towards the staff performance efficiency in Sunshine International Company Limited. The personal factors of genders, ages, educational levels, departments, positions and working experiences were studied in this research. The research populations were the 70 people. The research instruments were a questionnaire with the rating scale at 5 and the reliability level of .8. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one way analysis of variance and the LSD method.

The results were as follows 1) the overall opinions towards the staff performance efficiency in the department of production planning were at the high level, showing the following aspects of job description, fast performance, accurate performance, the ability of performance, human relations and successful operation 2) the employees with different genders and ages had no different opinions towards the staff performance efficiency in the department of production planning. However, the personnel staff with different ages, educational levels, departments and positions had different opinions towards the staff performance efficiency in the department of production planning, showing the .05 level of statistical significance.



## กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. โกศล อินทวงศ์ ประธานที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์ และ ดร. ชมสุภัก์ ครูทกะ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาภาคินพนธ์ และที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบภาคินพนธ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ข้อพิจารณาในการแก้ไข จนทำให้ภาคินพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สุนันท์ อินทวงศ์ ที่ให้ความกรุณาช่วยตรวจบทคัดย่อ อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ อาจารย์ คุณอารีย์ ศิวสินวลและคุณวิวรรณ เรืองรัศมีชัยในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจ ให้คำปรึกษาและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้สมบูรณ์ขึ้น ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทุกท่าน ที่กรุณาให้การอบรม สั่งสอน มอบความรู้และประสบการณ์ที่สั่งมาตลอดหลักสูตร

ขอขอบพระคุณทุกคนที่เป็นกัลยาณมิตรของผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดเวลา คุณค่าและประโยชน์ของภาคินพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่มารดา ครอบครัวยุติมิตร บรรพบุรุษและบูรพาจารย์ ทุกๆ ท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ให้ความรู้ ให้การศึกษาด้วยดีตลอดมา ขอให้ท่านจงแคล้วคลาดให้ท่านผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวนามมาแล้ว มีความสุข ความเจริญ ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตลอดไป

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
	สมมติฐานในการวิจัย.....	4
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	การบริหารและการจัดการ.....	7
	ความหมายของการบริหารและการบริการ.....	7
	ขอบข่ายของการบริหารและการจัดการ.....	7
	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	8
	ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	8
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	9
	หลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ.....	10
	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	11
	ความหมายแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	11
	ประเภทของการจูงใจ.....	12
	ความสำคัญและประโยชน์ของการจูงใจ.....	13
	ทฤษฎีของการจูงใจ.....	14
	ข้อหลีกเสี่ยงในการสร้างแรงจูงใจ.....	17
	การประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	19
	ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	19
	วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	20
	ตัวชี้วัดผลงาน.....	21

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ข้อมูลบริษัทชั้นอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด .....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
งานวิจัยต่างประเทศ.....	27
งานวิจัยในประเทศ.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	77
วิธีดำเนินการวิจัย.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	89



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก ราชนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	98
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	100
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	109

## สารบัญญัตินำ

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด .....	40
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมทุกด้าน .....	42
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านลักษณะงาน.....	43
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน.....	44
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน.....	45
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	46
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์.....	47
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน.....	48
9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผน บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ.....	49
10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผน บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ.....	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานกับอายุ เป็นรายชื่อ.....	51
12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานกับอายุ เป็นรายชื่อ.....	52
13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงานกับอายุ เป็นรายชื่อ.....	53
14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านภาพรวมกับอายุ เป็นรายชื่อ.....	54
15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามการศึกษา.....	55
16 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	56
17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานกับการศึกษา .....	57
18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการ ปฏิบัติงานกับการศึกษา .....	58
19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถ ในการปฏิบัติงานกับการศึกษา.....	59



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้อง ในการ ปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน .....	70
31 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถ ในการ ปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน .....	71
32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน .....	72
33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน .....	73
34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านภาพรวมกับตำแหน่ง งาน.....	74
35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อ แผนกวางแผน บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุงาน .....	75
36 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	107
37 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	108



## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด .....	25

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น เรื่องคุณภาพ ราคาและการบริการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า สำหรับแนวทางการควบคุมคุณภาพของสินค้า การควบคุมการผลิต และการลดต้นทุนในกระบวนการผลิตเป็นแนวทางที่สำคัญอย่างยิ่งที่หลายบริษัทนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขัน ในการทำงานนั้น นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนยังจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลากหลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกและยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงานเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การวางแผนการผลิตเป็นกลไกการดำเนินการอย่างหนึ่งที่จะมีส่วนช่วยเหลือให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การวางแผนผลิตยังเป็นการกำหนดวิธีการทำงานล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการผลิตมีความสำคัญและเป็นส่วนช่วยในทุกๆ กระบวนการผลิต ตั้งแต่การรับวัตถุดิบเข้า กระบวนการผลิตจนกระทั่งการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นทำให้สามารถวางแผนควบคุมการผลิต การควบคุมคุณภาพในการผลิต การลดต้นทุน และการทำให้เกิดความคุ้มค่าในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพการวางแผนผลิตนับได้ว่าเป็นศูนย์รับ และกระจายข้อมูลไปยังแผนกต่างๆ และมีการติดต่อประสานงานกับทุกแผนกภายในองค์กร โดยกระบวนการวางแผนนั้นเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาข้างหน้า และกำหนดสิ่งที่จะกระทำต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ การวางแผนเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจที่ละเอียดอ่อน และต้องกระทำให้เสร็จสิ้น ก่อนจะมีการดำเนินกิจกรรม และเป็นวิธีการดำเนินการไปถึงเป้าหมายตัดสินใจในปัจจุบันว่าจะทำอะไร ทำโดยใคร และทำเพื่ออะไร สำหรับการปฏิบัติการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการจะดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างดี รวมถึงมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แผนกวางแผนการผลิตจึงมีบทบาท และมีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร

โดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าในการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้และในการดำเนินงานขององค์กรที่สะท้อนถึงผลสำเร็จในการลดต้นทุน เพิ่มผลกำไร ขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับดี ซึ่งถือได้ว่าในองค์กรมี ประสิทธิภาพในขณะเดียวกันประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กร ในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปดังนี้ คทาวิช พรหมาย (2545 : 12) ได้กล่าวว่า 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีระบบความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงาน ขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain) 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงาน ที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย 3) ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพ 4) หากพิจารณาอย่างควบคู่กันไป จะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้น ต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปร แต่ละตัวตามลำพัง นอกจากนี้ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็น ผลงานของการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรใดที่สามารถ ทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ ซึ่งระเบียบในการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสถิติ คำลาเตียง (2544 : 13) ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์และได้รับผลกำไร จากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจในที่นี้ หมายถึง ความพึงพอใจในด้านการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการ อย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ติดต่อประสานงานกับแผนก วางแผนผลิตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในด้านการจัดการ กระบวนการทำงาน การควบคุมกระบวนการผลิตรวมไปถึงการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดกระบวนการจัดการที่ดีสามารถบรรลุตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการด้วย

เนื่องจากในปัจจุบัน นอกจากลูกค้าภายนอกแล้ว ลูกค้าภายในซึ่งหมายถึง หน่วยงานและพนักงาน ในหน่วยงานนั้นๆ ที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยก็ถือได้ว่าเป็นลูกค้าซึ่งมีความสำคัญด้วยเช่นกัน เพราะเป็นส่วนสำคัญที่เป็นเครื่องชี้วัดว่าการดำเนินงานนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

จากการที่ผู้วิจัยทำงานที่บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะ ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เนื่องจากแผนกวางแผนผลิตเป็นศูนย์กลางการรับและกระจายข้อมูล ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและตระหนักถึงความสำคัญของประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของแผนกวางแผนผลิตใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการ และสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการกับแผนกอื่นๆ ให้ประทับใจยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

#### ประโยชน์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลในด้านการพัฒนาวิธีการบริหารงานจัดการแผนกวางแผนผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด
2. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัทชัน ไซน์ อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด ให้ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอื่นๆ ในบริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิต บริษัทชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไอซ์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

#### 1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ จำแนกออกเป็นดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 หน่วยงาน
- 1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.6 อายุงาน

#### 2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านลักษณะงาน
- 2.2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- 2.5 ความมีมนุษยสัมพันธ์
- 2.6 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานมีต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชั้นไอซ์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามขอบเขต ดังต่อไปนี้

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คุ่มค่ากับค่าตอบแทน มีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

1.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่แสดงถึงรายละเอียดของงาน

1.2 **ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

1.3 **ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

1.4 **ความสามารถในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถที่นำไปใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหา



**1.5 ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่บริษัทกำหนด

**1.6 ความมีมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มได้อย่างมีความสุข

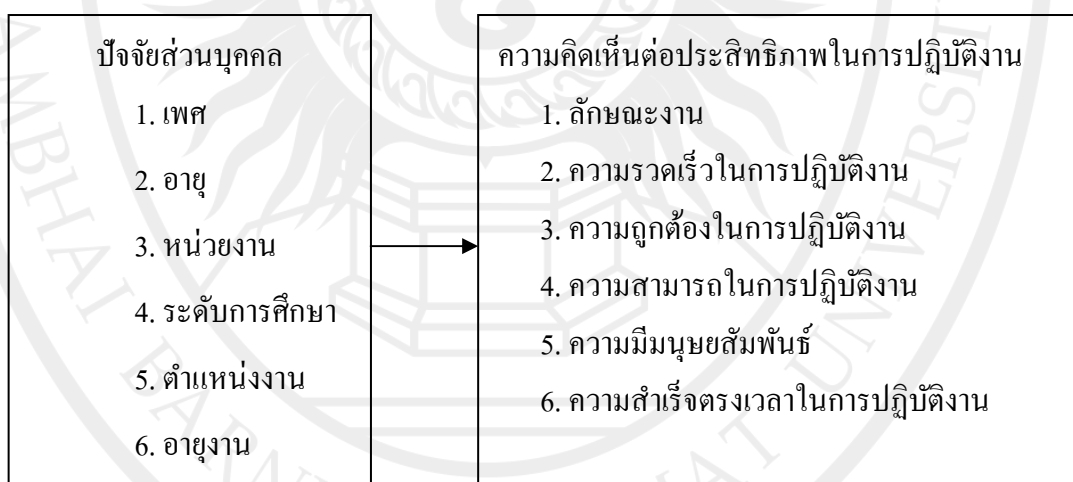
2. **บริษัท** หมายถึง บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานทุกแผนกที่ทำการติดต่อประสานงานกับแผนกวางแผนผลิตของบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
4. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ หน่วยงาน การศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงาน

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

#### ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำแนกเป็นหัวข้อที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. การบริหารและการจัดการ
  - 1.1 ความหมายของการบริหารและการจัดการ
  - 1.2 ขบวนการของการบริหารและการจัดการ
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 2.3 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.1 ความหมายแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
  - 3.2 ประเภทของการจูงใจ
  - 3.3 ความสำคัญ และประโยชน์ของการจูงใจ
  - 3.4 ทฤษฎีของการจูงใจ
  - 3.5 ข้อหลักเฉียงในการสร้างแรงจูงใจ
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 4.1 ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 4.2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - 4.3 ตัวชี้วัดผลงาน
5. ข้อมูลบริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยต่างประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

## การบริหารและการจัดการ

### ความหมายของการบริหารและการจัดการ

การบริหารและการจัดการ เป็นคำที่มีความหมายที่ใช้บริหารงานในการควบคุมดูแลกิจการหรือองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรแต่ละองค์กรตั้งไว้ โดยความหมายของคำทั้งสองใกล้เคียงกัน แต่เลือกใช้ในการบริหารงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนี้

การบริหาร (Administrative) นิยมใช้ในการบริหารระดับสูง โดยมีหน้าที่หลักคือกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนงานขององค์กร เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (บุญทัน ดอกไธสง. 2529 : 155)

การจัดการ (Management) ใช้กับการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ส่วนใหญ่นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ (บรรจง สุกใส. 2549 : 23)

การบริหารและการจัดการคือกำหนดคน นโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนงานขององค์กรรวมถึงการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่วางแผนที่ไว้ เพื่อให้กิจการหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2547 : 18)

สรุปได้ว่า การบริหารและการจัดการ หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่วางแผนที่ไว้เพื่อให้กิจการหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ขอบข่ายของการบริหารและการจัดการ

ขอบข่ายของการบริหารและการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีอยู่ 4 ขั้นตอนดังนี้คือ (สมยศ นาวิกาน. 2549 : 26)

1. การวางแผน (Planning) ด้วยการกำหนดวัตถุประสงค์ และการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การจัดการ (Organizing) เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นในทางด้านบุคลากร การเงิน โครงสร้าง การสื่อสาร และข้อมูลต่างๆ ที่จะเป็นสิ่งที่สนับสนุน ด้วยการกำหนดบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

3. การชักนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุด ตลอดจนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผลและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้

สรุปได้ว่า การบริหารคือกำหนดนโยบายที่สำคัญ และการกำหนดแผนงานขององค์กร ส่วนการจัดการใช้กับการบริหารงานที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่วางแผนไว้ เพื่อให้กิจการหรือองค์กรสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ ที่องค์กรตั้งไว้ โดยขบวนการของการบริหารและการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การจัดการ การชักนำ และการควบคุม ซึ่งองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จะเกิดได้จากการปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพ

### ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงาน สูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 210)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น (ดิน ปรัชญพทฐี. 2543 : 77)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดย ผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม (กชกร เอ็นดูราษฎร์. 2550 : 13)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างสมรรถภาพ และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับ สถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย (วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2547 : 10)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมี เป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด (พิชัย เสี่ยงมจิต. 2542 : 96)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆ ไว้ดังนี้

ปีติ วัลยะเพ็ชร (2548 : 19 - 20) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แฮมเมอร์ และแชมพี ที่ได้เสนอปัจจัย 8 ประการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้คือ

1. หลักการขั้นพื้นฐาน
2. การเปลี่ยนแปลงที่ถอนรากถอนโคน
3. การเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ยิ่งใหญ่
4. เน้นกระบวนการ
5. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
6. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานมาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
7. สายการบังคับบัญชาขององค์กรสั้นลงในรูปแบบของการจัดองค์กรแนวราบ
8. การให้ความเชื่อถือ และให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

ชัยญา ผลอนันต์ (2546 : 77) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริหารมีประสิทธิภาพ ได้แก่ พฤติกรรมส่วนตัวของผู้บริหาร ประสิทธิภาพขององค์กร คุณสมบัติพิเศษเฉพาะของผู้บริหาร และความสามารถพิเศษเฉพาะตัวผู้บริหาร นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ การที่บุคคลในองค์กรจะเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหาร และสิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบโดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

สมยศ นาวิการ (2549 : 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แม็ค คินซี (McKinsey) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในการปฏิบัติงานในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก



2. โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากรผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550 : 21-24) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยปัจจัย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
  - 1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์
  - 1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
  - 1.3 ลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ
3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษาในด้านความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

#### หลักการทำให้มีประสิทธิภาพ

การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยหลักการ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังนี้

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546 : 13) กล่าวถึงแนวคิดของ ฮาร์ริงตัน (Harrington) ซึ่งกำหนดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความนับปล้นมีสมรรถภาพและมีการบันทึกไว้เป็น

หลักฐาน

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

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินการใดๆ โดยมีสิ่งมุ่งหวัง คือ ผลสำเร็จหรือการได้ซึ่งคุณภาพและปริมาณที่จะต้องออกมาดีโดยการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการคือ มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตที่ลงทุนไปกับผลกำไรที่ได้หรือความคุ้มค่า มิติของกระบวนการบริหาร และมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ โดยรวมความให้หมายถึงทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก ทำงานถูกต้องได้ตามมาตรฐาน มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน องค์กร โดยรวมมีความรักสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุข

### แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในด้านการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า และมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ ความเต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในของตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542 : 130)

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม เป็นพลังที่ริเริ่ม กำกับ และค้ำจุนพฤติกรรม และการกระทำส่วนบุคคล (เพ็ญประภา ชุษณะทัศน. 2546 : 5)

แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะใช้พลังงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จใน เป้าหมาย รางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล (วารภรณ์ หนูคำ. 2548 : 51)

แรงจูงใจ หมายถึงความเต็มใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กร จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กรในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนเองด้วย (รัตนพร จาริต. 2547 : 48)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม อย่างใดอย่างหนึ่งออกมาโดยมีเป้าหมายทิศทางที่แน่นอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนอง ความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ภายใต้พื้นฐานในด้านของความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวัง หรือจุดมุ่งหมายสูงสุด ซึ่งถ้าหากเงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายาม ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

### ประเภทของการจูงใจ

พิชญ อรุณรัตน์ (2547 : 9) กล่าวว่า การจูงใจจำเป็นต้องอาศัยใช้สิ่งจูงใจเป็นเครื่องชักนำ หรือชักจูงใจให้บุคคลปฏิบัติสิ่งต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร สิ่งจูงใจแบ่งได้หลายลักษณะ เช่น แบ่งเป็นสิ่งจูงใจในรูปของวัตถุหรือเงินตรา และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุหรือเงินตราอีกลักษณะหนึ่ง อาจแบ่งได้เป็น สิ่งจูงใจทางบวก และสิ่งจูงใจทางลบ

สิ่งจูงใจในรูปของวัตถุหรือเงินตรา เช่น เงินค่าจ้าง ค่าตอบแทนโบนัส หรือสิ่งของต่างๆ สิ่งเหล่านี้สามารถสนองความต้องการเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานได้ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจ ซึ่งจะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยการปฏิบัติงาน

สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุหรือเงินตรา เช่น ความรู้สึกที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์งานเป็นการส่วนตัว การจัดให้มีการแข่งขัน ความยุติธรรม การเห็น ในผลสำเร็จของงาน การจัดวางตำแหน่งหน้าที่ให้เหมาะสม

ส่วนสิ่งจูงใจในทางบวก และสิ่งจูงใจในทางลบ ซึ่งแบ่งประเภทของการจูงใจอีกลักษณะหนึ่ง มีรายละเอียดดังนี้

สิ่งจูงใจในทางบวก ได้แก่ เงิน ความมั่นคง การยกย่องชมเชย การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ การแข่งขัน การรับรู้ผลงาน การเข้ามามีส่วนร่วม

สิ่งจูงใจในทางลบ ได้แก่ การตำหนิ การตัดเงินเดือน การให้ออกจากงาน การลดขั้น และการไล่ออกจากงาน

### ความสำคัญ และประโยชน์ของการจูงใจ

ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจนั้น มีหลายท่านได้กล่าวถึงไว้ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2545 : 39) กล่าวว่า การจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การต่อผู้บริหาร หรือแม้แต่ตัวบุคลากรเอง ดังนี้

#### 1. ความสำคัญของการจูงใจต่อองค์การ

ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถเข้ามาร่วมทำงาน ทำให้องค์การมั่นใจว่า บุคลากรขององค์การจะทำงานเต็มความสามารถให้กับองค์การอย่างเต็มที่ และช่วยส่งเสริม พฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ

#### 2. ความสำคัญของการจูงใจต่อผู้บริหาร

งานเบื้องต้นของผู้บริหารก็คือ การดำเนินการให้องค์การทำหน้าที่อย่างได้ผล ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีหรือเป็น ประโยชน์ต่อองค์การ การจูงใจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับในอันที่จะชักนำ ให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น ทุ่มเทศความคิดจิตใจ ให้แก่องค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ในการบริหารงาน และเอื้ออำนวยต่อการสั่งการหรืออำนวยความสะดวกด้วย

#### 3. ความสำคัญของการจูงใจต่อบุคลากร

ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ และสนองความต้องการ ของตนเองได้พร้อมๆ กัน รวมทั้งได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะในเรื่อง ค่าตอบแทน และการจูงใจยังช่วยให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน ได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหาร ในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตไม่ใช่วัตถุ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรือหลีกเลี่ยงงาน

อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : 18) กล่าวว่า ความสำคัญ และประโยชน์ของแรงจูงใจในการ ทำงานในแง่ของการบริหารงานแล้ว หน่วยงานใดก็ตามทั้งภาครัฐและเอกชนผู้บริหารของหน่วยงานนั้น จะต้องรู้จักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะตัดสินใจว่าผู้บริหารมีคุณภาพ เพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงาน หลังจากได้รับการกระตุ้นจากผู้บังคับบัญชาแล้วการจะปฏิบัติงาน

ให้ได้ประสิทธิภาพหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับผลของการปฏิบัติงานของตนเองว่าได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองหรือไม่ ฉะนั้น ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ เป็นการตอบสนองความต้องการของแต่ละคน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเกิดขึ้น ส่วนการจูงใจต่อการบริหารงานขององค์กรมีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์กร และแก่มุ่คณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริม และเสริมสร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
3. สร้างขวัญ และทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงานในองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ช่วยให้การควบคุมการดำเนินงาน ไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และศีลธรรมอันดีงาม ตลอดจนอุบัติเหตุ และอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุน และจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร
7. ทำให้เกิดความศรัทธา และความเชื่อมั่นในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และทำให้เกิดความสุขในการทำงาน
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล

สรุปได้ว่า การจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งในด้านการบริหาร และการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นบุคคลที่ได้รับการจูงใจจากองค์กรบุคคลนั้นก็จะค้นหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้

### ทฤษฎีของการจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจมีมากมาย แต่ในที่นี้จะนำมากล่าวเพียงบางทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจของมาส โลว์ Maslow

ทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง คือ “ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์” ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการดังนี้ (อภินันท์ จันตะณี, 2547 : 10)

1. มนุษย์ทุกคนมีรูปแบบการรับแรงจูงใจคล้ายคลึงกัน โดยผ่านมาจากแหล่งกำเนิดภายในร่างกาย และจากปฏิกิริยาสัมพันธ์ทางสังคม



2. แรงจูงใจบางอย่างมีความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และสำคัญมากกว่าแรงจูงใจอย่างอื่น
3. แรงจูงใจที่มีความจำเป็นในขั้นพื้นฐานมากกว่า จำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนอง ให้ได้รับความพอใจก่อนจนถึงระดับเป็นแรงจูงใจน้อยที่สุดก่อนที่แรงจูงใจทางด้านอื่นจะได้รับแรงกระตุ้น
4. เมื่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองจนได้รับความพอใจแล้ว แรงจูงใจขั้นที่สูงกว่าก็จะเกิดขึ้นเข้าแทนที่

ความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ได้แบ่งไว้เป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และยังต้องการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน ทรัพย์สินที่อยู่อาศัย และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ซึ่งในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าความต้องการของสภาพแรงงานที่มีฝ่ายบริหารนั้น นอกจากความต้องการเกี่ยวกับผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้วยังมีความต้องการที่เกี่ยวกับความมั่นคงและผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ อีกด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการในทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคนตามปกติคนชอบมีนิสัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อนไม่ว่าเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง รวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูง

ในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใจลักษณะบุคคลสำคัญที่ทำให้ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยกย่องของสังคม ความต้องการนี้เป็นทฤษฎีการพึงพอใจอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และความเชื่อมั่นในตัวเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดใฝ่ฝัน (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการลำดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่ได้รับในลำดับขั้นต้นๆที่ผ่านมา ซึ่งก่อให้เกิดความมานะ และมองเห็นว่าความต้องการในลำดับถัดไปเป็นสิ่งท้าทายที่ต้องเอาชนะให้ได้

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างกันของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower - Order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher - Order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลังเพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต

สรุปได้ว่า จากทฤษฎีของมาสโลว์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้และถูกนำมาปรับใช้ในองค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวางแพร่หลายและแตกต่างกันไปตามลักษณะหรือองค์ประกอบขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์กรอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ในองค์กรเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน และเป็นไปตามลำดับขั้น หากหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจมาก และสามารถสนองต่อความต้องการแต่ละบุคคลได้ บุคลากรในหน่วยงานย่อมจะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งจูงใจจะโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติเต็มใจในการปฏิบัติงาน รักรงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจหรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

สตูเพท กรมตะเกา (2549 :59) อธิบายว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อความสามารถในการทำงานของตน และผลลัพธ์ที่ตนจะได้รับจากการทำงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังค้นพบว่า คนจะใช้พลังและความพยายามสูงสุดในการช่วยให้งานขององค์กรบรรลุเป้าประสงค์

ผลงานของวรูมเป็นที่ทราบกันในนามของทฤษฎีความคาดหวัง โดยวรูม มองว่าระดับผลงานของคน วรูม เรียกว่า ผลระดับแรก จะถูกกำหนดโดยความชอบที่บุคคลผู้นั้นที่มีต่อวัตถุประสงค์อย่างใด อย่างหนึ่งในบรรดาวัตถุประสงค์หลายๆ อัน ซึ่งวรูม เรียกว่าผลระดับที่สอง หรือสิ่งที่แปรออกมา เช่นหากคนประสงค์จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และรู้สึกว่าการที่มีคุณภาพเป็นปัจจัย ที่สำคัญในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ผลระดับแรกของเขาอาจเป็นว่าเขาจะต้องปฏิบัติงานที่มี คุณภาพสูงกว่า โดยเฉลี่ยหรือมีคุณภาพต่ำแล้วแต่กรณี และผลระดับที่สองที่ชอบคือการได้รับการ เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นถึงแม้ว่าผลเหล่านั้นจะมีสิ่งอื่นๆ รวมอยู่ด้วยก็ตามเช่น เงินเดือนสูงขึ้น การยอมรับจากสังคม และความชื่นชมในตนเอง แนวความคิดอีกอันหนึ่งของวรูม คือแนวความคิด เกี่ยวกับความเป็นเครื่องมือ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เชื่อหรือคิดว่าผลระดับแรกที่จะ นำไปสู่ผลระดับที่สอง ส่วนแนวความคิดอันสุดท้ายคือ ความคาดหวัง ซึ่งเป็นตัวเชื่อมระหว่าง ความพยายามของพนักงานับผลระดับแรก จะเห็นได้ว่าความคาดหวังมีลักษณะคล้ายๆ กับความเป็น เครื่องมือแตกต่างกันตรงที่ว่า ความคาดหวังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเอาความพยายามมา สัมพันธ์กับผลระดับแรก ส่วนความเป็นเครื่องมือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำเอาผลระดับแรกมา สัมพันธ์ผลระดับที่สอง การที่จะ โน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่า ความพยายามของตนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลระดับแรก และความเป็นเครื่องมือของผลระดับ แรกที่มีต่อผลระดับที่สองซึ่งในที่สุดการที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใดย่อมขึ้นอยู่กับ จิตภาพและความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ และจะใช้กลยุทธ์อะไร ในอันที่จะดำเนินการให้ บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง นับเป็นแนวทฤษฎีที่ใช้การจูงใจมองในภาพรวมโดยมี หลักการว่าบุคคลมีความคาดหวังจากการทำงานเพราะได้รับรู้ว่ามีผลลัพธ์ที่ได้จากพยายาม ปฏิบัติงาน อย่างจริงจังและประสบความสำเร็จจะนำไปสู่ผลการตอบแทนบางอย่างได้

#### ข้อหลักเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

แม้ว่าการจูงใจจะเป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนาขององค์กร แต่การนำทฤษฎีการจูงใจไปใช้ก็ยังคงต้องให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพราะแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจ ในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ต้องคำนึงถึงดังนี้ (สุนันทา เลาหนันท์. 2544 : 42)

1. อย่าดูถูกผู้ใต้บังคับบัญชา มนุษย์ทุกคน ไม่มีใครชอบที่จะให้ผู้อื่นกล่าวหาว่าเป็นคนโง่ ถึงแม้ว่าตัวเองยังสงสัยในเรื่องนี้ก็ตามเพราะ โดยทั่วๆ ไปแล้วผู้บริหารสามารถตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา โดยใช้คำอื่นได้มากมาย แต่อย่าใช้คำที่ดูถูกเพราะจะทำลายความคิดสร้างสรรค์
2. อย่าวิจารณ์หรือนินทาผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งคนใดต่อหน้าผู้อื่น การนินทาลับหลัง จะมีผลเสียทั้งสิ้น เกิดการเก็บกดกับคนที่ถูกนินทา ยิ่งถ้าเป็นการนินทาว่กล่าวผู้ใต้บังคับบัญชาต่อหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชาคนอื่นด้วยแล้ว ยิ่งทำให้เกิดความเครียด และไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เลย

3. อย่าลืมให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องอุทิศเวลาทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ขอเพียงแต่ทำอย่างสม่ำเสมอ และที่สำคัญควรให้ความสนใจแก่พนักงานในบางสิ่งบางอย่าง ที่พวกเขาคาดไม่ถึงทำให้รู้สึกถึงความห่วงใย

4. อย่าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคิดว่าผู้บริหารสนใจแต่ประโยชน์ส่วนตัวเท่านั้น คนทุกคนย่อมนึกถึงอนาคตของตน อย่าส่งความรู้สึกไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นคนเห็นแก่ตัว และพยายามใช้พวกเขาเพื่อประโยชน์ส่วนตน เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาคิดเช่นนี้จะทำให้ที่ทำงานไม่เกิดแรงจูงใจ

5. อย่าแสดงความเสแสร้งหรือลำเอียงกับคนใดคนหนึ่งที่มีความชอบพอเป็นส่วนตัว เพราะจะทำให้พนักงานคนอื่นๆ เกิดความเบื่อหน่ายเกลียดชัง และต่อต้านในการทำงานทันที

6. อย่าลืมให้ความเจริญก้าวหน้าแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรทำตัวเป็นผู้ต่อสู้เพื่อผู้ใต้บังคับบัญชาถ้าเขามีความพร้อม และความเหมาะสมอย่าพยายามจู้จี้ให้อยู่ที่เดิมด้วยภาระเหนียวรั้ง เช่น ไม่เลื่อนตำแหน่งให้เมื่อมีความเหมาะสม

7. อย่าได้ซึ่งดีชิงเด่นกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนไม่มีใครชอบที่จะเห็นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาของตนเองมาชิงดีชิงเด่นกับพวกตน ไม่ว่าจะโดยพยายามแสดงฝีมือแข่งกับลูกน้องว่าเจ้านายทำงานเก่งรู้มากกว่าลูกน้อง เพราะศักดิ์ศรีเกียรติภูมิของคนเป็นสิ่งสำคัญกว่าเหตุผล และทุกคนต้องปกป้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานอาชีพ ถ้าผู้บริหารให้เกียรติให้ความรู้สึกที่เชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ก็เท่ากับผู้บริหารได้จูงใจให้พวกเขาได้ทำงานเป็นอดีที่ดีที่สุด

8. อย่าได้ละทิ้งมาตรฐานการที่ผู้บริหารมีมาตรฐานต่ำกว่าที่ควรจะเป็น จะทำให้คนอื่นๆ ในองค์กรขาดความเชื่อถือ และกระตือรือร้น ดังสถาบันวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกากล่าวว่ามีสมรรถภาพ และมาตรฐานที่ต่ำเกินไปของเพื่อนร่วมงาน สามารถทำลายความกระตือรือร้นของผู้ปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานสูงกว่าลงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าคนที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับตำแหน่งที่สามารถให้คุณให้โทษหรือกีดกันความคิดใหม่ๆ เป็นเรื่องพบเห็นอยู่เสมอ ที่ฝ่ายบริหารได้ทำลายคนบางคนไปขณะที่ยกคนบางคนขึ้น และคนๆ นั้นไม่มีมาตรฐานและความสามารถพอกับตำแหน่งอันสูงส่งนั้น ฉะนั้นถ้าคนไม่มีคุณสมบัติเหล่านี้ ยังคงอยู่ในตำแหน่งสำคัญๆ ต่อไปความเสียหายและสูญเสียบ่มเกิดขึ้นกับองค์กรเป็นลูกโซ่อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

9. อย่าโลเลในการตัดสินใจ ผู้บริหารที่มีการตัดสินใจอย่างเฉียบขาด จะเป็นผู้บริหารที่มีความสำเร็จในการทำงานอย่างยิ่ง กล่าวคือ สิ่งที่ผู้บริหารไม่พึงกระทำดังที่กล่าวข้างต้นทั้งหมดนั้น



จะทำให้ผู้บริหารไม่ต้อบอด หูเบาในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา และถ้าหากพบว่าผู้บริหารกระทำในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ทั้ง 9 ข้อนี้แล้วก็จะเป็นผู้บริหารที่ไม่ดี หรืออาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่ควร

สรุปได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เรื่องของแรงจูงใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร การเข้าใจแรงจูงใจของตนเอง และคนอื่นทำให้รู้วิธีที่จะสนองความต้องการของคน และกลายเป็นบุคคลที่รู้จักคนอื่นได้ดี อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่ดี สิ่งสำคัญที่สุด และเป็นงานที่ทำทนายที่สุดก็คือ ความสามารถของผู้บริหารที่จะใช้แรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่น และพร้อมจะทุ่มเทการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญเช่นเดียวกับการศึกษาและการฝึกอบรมโดยมีความสำคัญในแง่มุมของการปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้นตำแหน่งมากกว่าที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง ดังนั้นจึงพบว่ามีกรนำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้เมื่อใกล้มีการปรับเงินเดือน เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ใช้ประเมินความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทุกประเภท และเป็นเครื่องชี้วัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถของพนักงานและความคาดหวังของหน่วยงาน (ชงชัย สันติวงษ์, 2540 : 196)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นเสมือนบทสรุปการทำงานของพนักงานแต่ละคน ส่วนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นเพียงเกณฑ์พื้นฐานว่าพนักงานคนนั้น น่าจะทำงานได้ แต่จะรู้ได้ว่าทำงานได้ดีเพียงใดต้องอาศัยการประเมินผลในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานให้รู้และเกิดความเข้าใจอย่างละเอียดในฐานะเครื่องมือเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณค่าพนักงาน (รัตนพร จาริต, 2547 : 51)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินคุณค่าการทำงานของคนเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชามั่นทึก และลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นสิ่งประกอบการพิจารณาเป็นคำตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน การประเมินจะช่วยรักษาระดับการทำงานให้อยู่ในลักษณะที่น่าพอใจและส่งผลให้พนักงานคนอื่นพยายามปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และช่วยให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่งโยกย้ายได้ง่ายขึ้น



ก่อนทำการประเมินการปฏิบัติงานจะต้องมีการพรรณนางาน เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการเขียนมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งต้องประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ (สุซุม มวลเมือง. 2530 : 3)

การประเมินผล หมายถึงกระบวนการศึกษา เกี่ยวกับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาและไม่ปรารถนา ที่เกิดจากความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีขั้นตอน คือ (วัฒนะ มหิพันธ์. 2544 : 18)

1. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมิน
2. การกำหนดเกณฑ์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ
3. การอธิบายกับความสำเร็จ
4. การรายงานและเสนอแนะการดำเนินงานต่อไป

การประเมินผล หมายถึง การตัดสินใจหรือการให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81)

การประเมินผล หมายถึง การกำหนดคุณค่า (Value) และประสิทธิผลในด้านของโครงการ หรือการทำงานของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กร ผลจากการประเมินจะออกมาในรูปของการตัดสินใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่คาดหวังไว้ล่วงหน้า (กันตยา เพิ่มผล. 2541 : 89)

สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการศึกษาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือการวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล กลุ่มบุคคลในองค์กร การตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าดีเพียงใด บรรลุเป้าหมาย มากน้อยเพียงใด

#### วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เมื่อได้ข้อมูลพร้อมแล้วจึงเริ่มประเมินการปฏิบัติงานโดยมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานหลายวิธี ดังนี้ (ธานีรินทร์ สุทธิบุญชร. 2543 : 13)

1. การประเมินโดยใช้สเกล (Graphic Rating Scale) เป็นการพิจารณาผลงานในด้าน ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำ แล้วให้คะแนนแต่ละหัวข้อ โดยแบ่งเป็น ระดับต่างๆ เช่น ดีเลิศ ดีมาก พอใช้

2. การเปรียบเทียบ (Employee Eomperison) เหมาะกับลักษณะงานของบุคคลที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องใช้วิธีเปรียบเทียบโดยการจับคู่ และต้องพิจารณารายละเอียดจึงจะเห็นความ แตกต่างกัน

3. แบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยทำการสร้างแบบตรวจสอบรายการขึ้นมา เช่น ความคิดริเริ่ม ความเป็นผู้นำ การทำงานผิดพลาดผู้ประเมินจะทำเครื่องหมายตามคุณสมบัติของผู้ถูกประเมิน แล้วจึงนำผลการตรวจสอบรายการไปเปลี่ยนเป็นคะแนน

4. การบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents) เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องบันทึกเหตุการณ์สำคัญ เช่น ไม่นำเงินผ่อนชำระของลูกค้ำมาให้แผนการเงิน เพื่อจะได้นำเหตุการณ์นี้ไปประกอบในการพิจารณาตอบแทนหรือเลื่อนตำแหน่งในรอบปี

5. แบบเน้นพฤติกรรมสำคัญ (Behaviorally Anchored Rating Scales) เป็นการประเมินโดยพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมสำคัญเท่านั้น เช่น ความรับผิดชอบงาน ความเป็นผู้นำ โดยจะพิจารณารายละเอียดในการให้คะแนนของแต่ละหัวข้อ แล้วนำคะแนนรวมมาพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

6. แบบเน้นการจัดการโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) โดยให้หัวหน้างานและผู้ร่วมงานร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์เชิงปริมาณที่ชัดเจน ผู้ประเมินใช้วัตถุประสงค์เป็นมาตรฐานในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน

7. แบบเขียนคำบรรยาย (Essay Appraisal) เป็นการเขียนคำประเมินใช้คำบรรยายถึงผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

8. แบบตรวจสอบเพิ่มเติม (Field Review) เป็นการตรวจสอบเพิ่มเติมโดยฝ่ายบริหารบุคคลร่วมกับหัวหน้างานของผู้ถูกประเมิน ซึ่งจะทำให้มีความถูกต้องมากกว่าให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งพิจารณาเพียงลำพัง

9. แบบศูนย์การประเมิน (Assessment Centers) โดยจัดให้กลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์มีความรอบรู้งานเป็นอย่างดี เป็นศูนย์กลางในการประเมินคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุด โดยการใช้ทดลองทำงานร่วมกันในระยะเวลาหนึ่ง

สรุปได้ว่า วิธีการประเมินผลของการปฏิบัติงานได้หลายวิธี ได้แก่ การประเมินโดยใช้สเกลการเปรียบเทียบ แบบตรวจสอบรายการ การบันทึกเหตุการณ์ที่สำคัญ แบบเน้นพฤติกรรมสำคัญ แบบเน้นการจัดการโดยยึดวัตถุประสงค์ แบบเขียนคำบรรยาย แบบตรวจสอบเพิ่มเติม และแบบศูนย์การประเมิน

#### ตัวชี้วัดผลงาน

ตัวชี้วัดผลงาน เป็นสิ่งที่แสดงออกเป็นตัวเลขที่นำมาใช้ในการวัดผล บ่งบอกถึง ผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมทางสังคมที่เป็นนามธรรมให้เป็นตัวแปรที่เป็นรูปธรรมสามารถวัดได้ภายใต้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร มีข้อควรต้องคำนึง 7 ประการ ดังนี้ (วิธาน วงศ์เกียรติรัตน์. 2545 : 119 -122)

1. ความตรงประเด็นและความเพียงพอ ซึ่งจะเป็นการนำตัวชี้วัดผลงานไปใช้ในระบบสารสนเทศ เพื่อวินิจฉัยสั่งการ กำหนดปรับปรุงนโยบายแผนงานและโครงการทางสังคม

2. คุณลักษณะในเชิงลำดับชั้นของตัวชี้วัด ได้แก่ ภาพรวมโครงสร้างและการกระจาย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงผลลัพธ์สุดท้ายของการปฏิบัติตามนโยบายเฉพาะด้านระดับแผนงาน ผลงานระดับโครงสร้างเป็นตัวชี้วัดผลผลิตจากการดำเนินกิจกรรมตามโครงการที่จะนำไปสู่การบรรลุนโยบายเฉพาะด้าน และตัวชี้วัดระดับการกระจายเป็นตัวชี้วัดกิจกรรมโดยนำปัจจัยการผลิตมาสู่กระบวนการ

3. การกำหนดตัวชี้วัดผลงานตามนโยบายแผนงานและโครงการ ควรกำหนดตัวชี้วัดผลงานให้น้อยที่สุด โดยควรเลือกเฉพาะตัวแปรที่สำคัญจากกลุ่มตัวแปรที่ใช้ทำเป็นตัวชี้วัดผลงาน

4. การกำหนดมาตรฐานเชิงเป้าหมายของตัวชี้วัดผลงานตามแผนงาน โครงการทางสังคม ควรเน้นมาตรฐานเชิงเป้าหมาย ในลักษณะของกลุ่มประชากรผู้ได้รับประโยชน์มากกว่าเป้าหมายที่เป็นมูลค่าทางการเงิน

5. ตัวชี้วัดผลงานควรเน้นความประหยัด โดยพยายามใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรือได้มีการจัดเก็บไว้แล้วนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคิดคำนวณ

6. ตัวชี้วัดผลงานควรมีความเป็นเอกนัย โดยไม่ควรจะต้องมีการตีความอีกในภายหลัง มีแหล่งข้อมูลอื่นที่จะช่วยให้การแปลความหมายเป็นที่เข้าใจได้โดยบุคคลทั่วไป

7. ตัวชี้วัดผลงานควรเชื่อมโยงถึงความเป็นรูปธรรมของผลงานที่เกิดขึ้นจริง ตัวชี้วัดผลงานตามแนวทางการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

7.1 ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ปริมาณหรือจำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหรือบริการ

7.2 ตัวชี้วัดผลผลิต เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงปริมาณจำนวนสิ่งของที่เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม และหรือจำนวนผู้ได้รับการบริการ

7.3 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่อยู่ในระดับเหนือกิจกรรม อันหมายถึง โครงการ แผนงาน โดยการเทียบเคียงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เป็นผลงานที่เป็นผลสืบเนื่องจากการได้มาซึ่งผลผลิต ที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับกิจกรรมที่ดำเนินการ

7.4 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ เป็นตัวชี้วัดผลงานที่มีการบ่งชี้ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานในเชิงเปรียบเทียบ ระหว่างหน่วยข้อมูล 2 หน่วย โดยทั่วไปแล้วจะแสดงในรูปของค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต หรือระยะเวลาการให้บริการต่อรายการ เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักเรียนที่ได้เลื่อนชั้น หรือที่สำเร็จการศึกษาระยะเวลาทำงาน (ชั่วโมง) เป็นต้น

7.5 ตัวชี้วัดความคุ้มค่า เป็นตัวชี้วัดที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลลัพธ์ที่จะช่วยแสดงถึงความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรม เช่น ต้นทุนเฉลี่ยในการช่วยเหลือให้ผู้ว่างงานให้มีงานทำภายหลังจากที่ได้เข้ารับการศึกษาอบรม เป็นต้น

7.6 ตัวชี้วัดปริมาณงาน เป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงปริมาณความต้องการในการรับบริการหรือปริมาณของภาระงานในหน้าที่ของบุคลากร เช่น จำนวนแพทย์ต่อประชากรในเขตพื้นที่ให้บริการ เป็นต้น

7.7 ข้อเสนอเชิงอธิบาย เกี่ยวกับผลงานที่เกิดขึ้น เป็นข้อมูลที่บ่งบอกถึงสาเหตุ เงื่อนไข องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ส่วนใหญ่ เป็นข้อมูล คำอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุ เงื่อนไข องค์ประกอบเหล่านี้ อาจอยู่ภายใต้หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร และผู้ดำเนินกิจกรรมก็ได้

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดผลงาน เป็นสิ่งที่แสดงออกเป็นตัวเลขที่ใช้ในการวัดผล บ่งบอกถึงผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมทางสังคม สามารถวัดได้ภายใต้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

### ข้อมูลบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

บริษัทชั้นนำ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2534 ด้วยทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่จังหวัดปทุมธานี และโรงงานตั้งอยู่ที่จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นดินแดนของผลไม้เมืองร้อน ในปีแรกบริษัททำการส่งออกผลไม้สด เช่น ทูเรียน มังคุด มะพร้าว เงาะ ส้ม ส้มโอ ไปยังหลายๆ ประเทศ ทูเรียนเป็นผลไม้ที่ขายดีที่สุด ในปี 2541 ได้ทำการจัดทำเว็บไซต์ [www.sunshine.co.th](http://www.sunshine.co.th) เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า ทั่วโลก ในขณะนั้นบริษัทได้สร้าง โรงคัดบรรจุขนาด 14,400ตารางเมตร ซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดจันทบุรี เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในปี 2541 บริษัทได้สร้าง Air Blast Room และติดตั้งระบบ Shock Freeze Air Blast System ด้วยอุณหภูมิ -45 องศาเซลเซียส ในปีเดียวกันนี้ได้สร้างห้องเย็น (Cold Storage Room ) มากกว่า 3 ห้อง เพื่อที่จะได้เก็บ Stock ผลิตภัณฑ์แช่เยือกแข็ง โดยที่แต่ละห้องสามารถบรรจุได้ 200 ตัน ดังนั้นบริษัทของเราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ในผลิตภัณฑ์ผลไม้แช่แข็ง ได้แก่ทูเรียนแช่แข็งทั้งลูก ทูเรียนแกะเนื้อแช่แข็ง มังคุดแช่แข็ง มะม่วงแช่แข็ง และเงาะแช่แข็ง เป็นต้น ซึ่งทูเรียนแช่แข็งทั้งลูกเป็นสินค้าหลักของเราในการส่งออกผลไม้แช่เยือกแข็ง และในปีเดียวกันนั้น บริษัทได้รับประกาศนียบัตร ISO 9001:2000 สำหรับระบบการจัดการที่ดีเยี่ยม และได้มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องโดยการติดตั้งโปรแกรม ERP และ SAP เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการจัดการ ในปี 2545 บริษัทได้นำเข้าและติดตั้งเครื่อง

Vacuum Freeze Drying Machine เป็นเครื่องแรกที่โรงคัดบรรจุของเรา โดยจุดประสงค์ที่นำเครื่อง Vacuum Freeze Drying Machine เข้ามาคือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทุเรียนเป็นผลไม้ชนิดแรกที่บริษัทผลิตด้วยเครื่อง Vacuum Freeze Drying Machine ลูกค้าชาวต่างชาติสามารถนำผลิตภัณฑ์ทุเรียนพีชตรายกลับประเทศได้ด้วยความสะดวกมากกว่าทุเรียนสด เพราะทุเรียนสดถูกห้ามไม่ให้นำออกนอกประเทศ ในปี 2547 จนถึงปัจจุบัน ตลาดโลกเติบโตขึ้นทุกวัน ดังนั้นบริษัทชั้น 1 ได้ขยายโรงคัดบรรจุเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น เราได้สร้างห้องเย็น (Cold Storages Room) เพิ่มขึ้นอีก 2 ห้อง และติดตั้งเครื่อง IQF Machine เพื่อที่จะผลิต ผลไม้แช่เยือกแข็งเพิ่มขึ้นอีก และนำเข้าเครื่อง Vacuum Freeze Drying Machine เพิ่มอีก 2 เครื่อง เพื่อเติมเต็มความต้องการของลูกค้าในตลาด ปัจจุบันนี้ทางบริษัทมีผลิตภัณฑ์ผลไม้พีชตราย 7 ชนิด ได้แก่ ทุเรียน มังคุด มะม่วง เงาะ ขนุน กัลย และสับปะรด และถึงแม้ว่าเราจะมีผลิตภัณฑ์มากมายและหลากหลาย แต่ทุเรียนก็ยังคงเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท

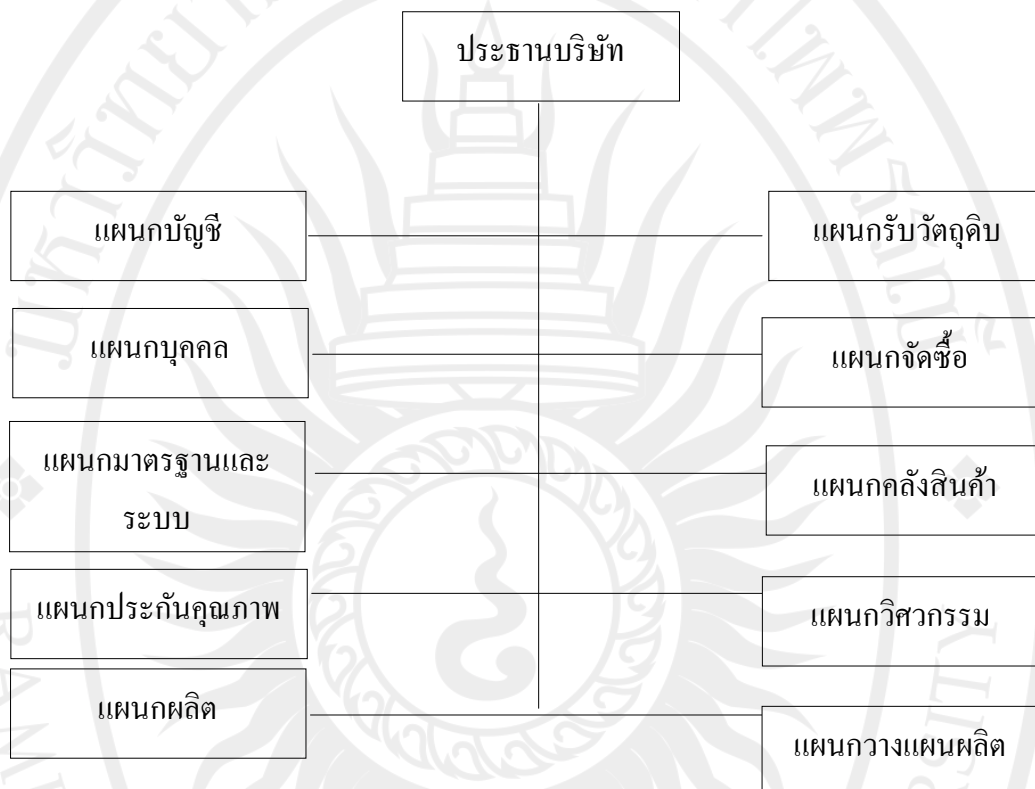
บริษัทเชี่ยวชาญในผลไม้ไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ทุเรียน” ภายใต้แบรนด์ ชั้น 1 ฟรุ้ตลิ่ง หลิวต่อหัว และเต้เต้

โรงงานตั้งอยู่ในพื้นที่ที่อุดมไปด้วยผลไม้ซึ่งถือว่าเป็นทำเลที่ดีที่สุดของประเทศไทย ในจังหวัดจันทบุรี และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูงเพื่อตอบสนองให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อีกทั้งมีบริษัทในเครือในประเทศจีน นั่นคือบริษัทโกลบอล เทรด จำกัด และประเทศไต้หวัน คือบริษัทฟอรัมซ่า ชั้น 1 อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อที่จะกระจายผลิตภัณฑ์ของเราตามที่ลูกค้าต้องการ



### หน้าที่และโครงสร้างการบริหารงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานในบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำแผนผังหน้าที่และโครงสร้างการบริหารงาน ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

หน้าที่ ตามโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีดังนี้

1. ประธานบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายบริหารงาน จุดประสงค์และเป้าหมายในด้านคุณภาพและวางแผนการบริหารงาน จัดโครงสร้างงานบุคคล และกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบตั้งแต่ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป มีการกำหนดแผนงาน ควบคุม การเจริญเติบโต และการพัฒนาต่างๆ ของบริษัทฯ กำหนด หรือ ให้แนวทาง ระบบการบริหารงานในระดับผู้บริหาร ที่รองลงมา ทบทวน/อนุมัติเอกสารต่างๆ ในระบบการบริหารงาน แนะนำชี้แนะการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการบริหาร เป็นประธานในการทบทวนผลการบริหารงาน พิจารณาวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไข การป้องกัน ในระบบบริหาร ติดตามประสานงานกับลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการสั่งซื้อสินค้าใหม่ และส่งมอบและบริหารงานด้านระบบการเงินและบัญชี

2. แผนกบัญชี เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ในด้านจัดทำและกำหนดเอกสารด้านบัญชีของบริษัทอย่างถูกต้อง รายงานด้านการเงิน สินทรัพย์ ทุนสำรอง ฯลฯ ต่อผู้บริหารตามระยะเวลาที่ได้กำหนดทำบัญชี (รับ – จ่าย) เงินทดลองให้ถูกต้องตามวงเงิน ตลอดจนทำหน้าที่ในการติดตามทวงถามถึงความคืบหน้าของการตั้งเบิกเงินส่วยย่อยที่ส่งเข้าสำนักงานใหญ่เพื่อให้สำนักงานใหญ่โอนเงินเข้าบัญชีได้ทันอันจะส่งผลให้เงินที่ใช้จ่ายหมุนเวียนในสำนักงานมีสภาพคล่องตลอดเวลา
3. แผนกรับวัตถุดิบ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ตรวจรับวัตถุดิบ ให้มีคุณภาพ ถูกสุขลักษณะ และป้องกันการปนเปื้อนสู่ผลิตภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. แผนกบุคคล เป็นแผนกที่บันทึกเวลาเข้าออกในการปฏิบัติงาน ออกสลิปเงินเดือนให้กับพนักงาน จัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน สรรหาบุคลากรตามที่มีการร้องขอจากหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท และจัดอบรมพนักงานในองค์กรตามข้อกำหนด พร้อมทั้งเตรียมแผนการฝึกอบรมภายนอกองค์กรเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารก่อนจัดส่งพนักงานไปอบรม ตลอดจนจัดเตรียมงานด้านบริการต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อพนักงานและผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร
5. แผนกจัดซื้อ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่จัดซื้อวัตถุดิบ ชิ้นส่วนหรือวัสดุต่างๆ ที่หน่วยงานต้องการปริมาณคุณภาพ และเวลา โดยให้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด คัดซื้อเลือกผู้ขาย วางแผนด้านปริมาณและเวลาที่ต้องการ สั่งซื้อและจัดทำสัญญา ตรวจสอบพัสดุ
6. แผนกมาตรฐานและระบบ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบในการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล พัฒนาและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้บุคลากร ในการกำกับติดตามการดำเนินงานและปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
7. แผนกคลังสินค้า เป็นแผนกที่ทำหน้าที่จัดการ การรับ การจัดเก็บ การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับเพื่อกิจกรรมการขาย เป้าหมายหลักในการบริการ ควบคุมคุณภาพของการจัดเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียดังกล่าวจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่
8. แผนกประกันคุณภาพ เป็นแผนกที่ทำหน้าที่วางแผนควบคุม ติดตาม ในการประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์และรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพ ตลอดจนติดตามการแก้ไข ป้องกัน ประเมินผลการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพ และการปรับปรุงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ
9. แผนกวิศวกรรม เป็นแผนกที่ทำหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและมีขั้นตอนการผลิตน้อยที่สุด วางแผนและควบคุมเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต รวมถึงระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ และระบบไฟสำรองให้มีพร้อมต่อการใช้งาน ตลอดจนแก้ไขปัญหาและเสนอแนะทางเพื่อดำเนินการให้บรรลุตามนโยบายของบริษัท

10. แผนการผลิต ทำหน้าที่กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดทำคุณลักษณะของสินค้าในการรองรับการผลิต กำหนดการจัดเตรียมกระบวนการผลิตสินค้าให้สัมฤทธิ์ผล ผลิตสินค้าและควบคุมปัจจัยตัวแปรต่างๆ ตามคำสั่งผลิตและมาตรฐานการผลิตสินค้า ควบคุมงานทดลองผลิตและทดสอบวัตถุดิบใหม่ ควบคุม ตรวจสอบคุณภาพสินค้า คัดแผนและงานซ่อมแซมสินค้าตามมาตรฐานที่กำหนด ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์เบื้องต้น ที่ใช้ในการผลิตรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง ควบคุม ระบุสินค้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการผลิตสินค้า และข้อเบี่ยงเบนที่พบ ดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เคลื่อนย้ายจัดเก็บรักษาสินค้าระหว่างกระบวนการผลิต ควบคุม จัดเก็บรักษาเอกสารและใบบันทึกที่เกี่ยวข้องตามที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูล แก้ไข ป้องกัน ข้อเบี่ยงเบนที่เกี่ยวข้องและนำเสนอการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

11. แผนวางแผนการผลิต เป็นแผนที่ทำหน้าที่วางแผนการผลิต ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตสินค้าของบริษัท เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน จัดส่งผลิตภัณฑ์และสร้างความเชื่อมั่นในการจัดส่งของบริษัทอย่างต่อเนื่อง วางแผนและจัดการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ คัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพแต่มีต้นทุนต่ำให้มีความเหมาะสมกับการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ รวมทั้งจัดเตรียมวัตถุดิบในการจัดส่งให้ฝ่ายผลิต จัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บสินค้าและวัตถุดิบ จัดอบรมพนักงานฝ่ายสต็อกในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และรับผิดชอบดูแลสินค้าและวัตถุดิบ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ได้มีผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### งานวิจัยต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1970 : 3373 – A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนพิเศษ (Special Class Teachers) แห่งรัฐไอโอวา สหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์คพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่ทำให้ไม่พึงพอใจ ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สชูสมิดท์ (Schmidt. 1975 : 783 - A) ได้ใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ค มาทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ซึ่งเป็นงานวิจัยระดับปริญญาเอก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร โรงเรียน 75 คน ครูใหญ่ 75 คน ศิษยานิเทศก์ 25 คน และผู้ช่วยครูใหญ่ 24 คน

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factor) ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบทางด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน

แมนนิง (Manning, 1977 : 4028 – A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในรัฐเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงของเฮอริชเบอร์ก โดยให้กลุ่มตัวอย่างบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ดีและไม่ดีในการทำงาน แล้วนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยทั้งสองของเฮอริชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยกระตุ้นของเฮอริชเบอร์กต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และการมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในด้านการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าจูงมากเป็นตัวเองใจในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุด และงานที่ทำอยู่นั้น กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัจจัยค่าจูง ส่วนปัจจัยค่าจูงของเฮอริชเบอร์กที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชนถือว่าเป็นปัจจัยค่าจูงและเห็นว่าในสภาพการทำงานที่มีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการโรงเรียนเห็นว่าเป็นตัวเองใจ

เบอร์ (Burr, 1981 : 41) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชนพลอริดาและมหาวิทยาลัย โดยใช้ปัจจัยจูงใจ-ค่าจูงของเฮอริชเบอร์กกับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยและศึกษาความสัมพันธ์ของทฤษฎีกับตำแหน่งผู้บริหารเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายรับนักศึกษา นายทะเบียนผู้อำนวยการฝ่ายบุคคล ผลการวิจัยปรากฏว่าสนับสนุนทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก คือ ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค่าจูงอย่างมีนัยสำคัญ ผู้บริหารทั้ง 3 ตำแหน่ง พึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจูงเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้ สัมฤทธิ์ผลของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัว เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา 2 ประเภทแล้วพบว่า ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในงาน ระหว่างผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชนและมหาวิทยาลัย แต่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในเรื่องของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในมหาวิทยาลัยและภายในวิทยาลัย

#### งานวิจัยในประเทศ

สุภารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542 : 83 - 84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป



ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขาได้รับนั้นด้าน นโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนความก้าวหน้า ได้รับน้อยที่สุดและอยู่ในระดับต่ำ ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพ ทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลาง

ณัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 :บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ประการ กุฎีคง (2544 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอคอนกรีต จำกัด พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน จากการประเมินตนเองของพนักงานมีความแตกต่างกันตามปัจจัยเขavnอารมณ์ ทั้งทัศนคติ อายุ และเพศ ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมิน โดยเพื่อนร่วมงานและการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่าง

ชมพูนุท วรรณคณาพล (2545 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ประชากรจำนวน 150 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทในความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้และหน่วยงานที่สังกัด

ณัฐชัย อดิครบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง อย่างไรก็ตาม



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ ผลการวิจัย ข้อเสนอแนะว่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถไฟแห่งประเทศไทย หน่วยงานควรจะได้ปรับปรุงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในด้านการแสดงความคิดเห็นในงาน และปรับอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันรวมทั้งปรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

มัทนพร คำบุญ. (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้ สกิลด์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุเพศ รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน และนอกจากนี้ยังได้พบอีกว่าการขาดงาน และความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ ด้านการขาดงานพบว่าพนักงานที่ไม่เคยขาดงานมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่เคยขาดงาน และในด้านความพอใจในการทำงาน พนักงานที่มีความพอใจในการทำงานสูงประสิทธิภาพในการทำงานจะสูงกว่าพนักงานที่มีความพอใจในการทำงานต่ำกว่า เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานองค์กรควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธ์ภาพภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ และความภูมิใจในงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน of พนักงานให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

อักรินทร์ พาพเสวต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุ และประสบการณ์ในการทำงาน of พนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิรักษ์ จันตะนิ (2547 : 86) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลา

และทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง และความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลา และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

ปิติ วัลยะเพ็ชร์ (2548 :บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านความยุติธรรม ในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหาร และมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อนุชา ยันตรปกรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี” ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชายส่วนใหญ่ อายุ 20 - 29 ปี รองลงมาอายุ 30 - 39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีระยะเวลารับราชการ 10 ปีขึ้นไป รองลงมามีระยะเวลารับราชการ 1- 5 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการชั้นประทวน รองลงมาเป็นระดับลูกจ้างชั่วคราวส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และส่วนใหญ่รายได้ไม่เพียงพอ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มี อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ขันตริภักย์ ดันติเฉลิม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา อายุราชการและประสบการณ์เกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม จำนวน 152 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอน และการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธโธปกรณ์และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการและประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการทำงาน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมานั้นเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติด้านผู้บังคับบัญชา และด้านผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ ร้อยละ 50.7 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ประสิทธิภาพการทำงาน =  $1.095 + .308$  (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) +  $.223$  (ด้านนโยบายและการบริหาร) +  $.163$  (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) -  $.090$  (ด้านผู้บังคับบัญชา) +  $.090$  (ด้านผลตอบแทนหรือรายได้)

ชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานมีความต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

วันวิสาข์ สมร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทคาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 281 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test , F - test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1 - 2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีสถานภาพสมรสแล้ว 2) พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และพนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่าปัจจัยในด้าน การปฏิบัติงานด้านต่างๆ ด้านความมั่นคงและความพึงพอใจ และด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก 3) พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุนิสา สงบเงียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 – 29 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.มีสถานภาพโสดมีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติด้านความ



มั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปได้ว่า การศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานความถูกต้องในด้านการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและค่าตอบแทน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปเป็นแนวทางในด้านการศึกษาวิจัยต่อไป



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานมีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่งเป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

##### การกำหนดประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 70 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถาม เป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด รวม 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในด้าน

การปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 1-5 แทนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 1 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย       |
| 3 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 4 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 5 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด  |

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแปลความหมายด้วยวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด
1.50 – 2.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
2.50 – 3.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
4.50 – 5.00	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นตามขั้นตอน  
ดังนี้

- ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานกรรมการ และกรรมการที่ปรึกษาภาคินพนธ์ เพื่อเพิ่มเนื้อหาให้สมบูรณ์ถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .34 – .78 ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202 – 204) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .963

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานการวิจัยต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 70 ตัวอย่าง โดย รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 70 ฉบับ คิดเป็น 100%

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทำการประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำมาเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนซ์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t-test
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การเปรียบเทียบ โดย F-test (One – Way – ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significance Difference : LSD

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

#### สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ใช้การวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  – Coefficient)

#### สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Fisher's Least Significance Difference : LSD

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์ อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degrees of freedom)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอนๆ ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตอนที่ 3** วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการเปรียบเทียบ โดย F-test (One – Way – ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significance Difference : LSD



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังปรากฏในตาราง

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัทชั้นไนน์ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	23	32.90
2. หญิง	47	67.10
รวม	70	100.00
<b>อายุ</b>		
1. 18 – 25 ปี	11	15.70
2. 26 – 35 ปี	46	65.70
3. 36 – 45 ปี	7	10.00
4. 46 ปีขึ้นไป	6	8.60
รวม	70	100.00
<b>การศึกษา</b>		
1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	7	10.00
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	11	15.70
3. ปวส. หรือ เทียบเท่า	5	7.10
4.ปริญญาตรีขึ้นไป	47	67.10
รวม	70	100.00
<b>หน่วยงาน</b>		
1. แผนกผลิต	28	40.00
2. แผนกบัญชี	5	7.10
3. แผนกขาย	10	14.30
4. แผนกคลังสินค้า	8	11.40
5. แผนกจัดซื้อ	3	4.30
6. แผนกรับวัตถุดิบ	8	11.40
7. แผนกประกันคุณภาพ	8	11.40
รวม	70	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
1. พนักงาน	6	8.60
2. เจ้าหน้าที่	35	50.00
3. หัวหน้างาน	19	27.10
4. ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	2.90
5. ผู้จัดการ	8	11.40
รวม	70	100.00
อายุงาน		
1. ต่ำกว่า 1 ปี	22	31.40
2. 1 – 2 ปี	19	27.10
3. 3 – 4 ปี	4	5.70
4. 4 – 5 ปีขึ้นไป	25	35.70
รวม	70	100.00

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 มีอายุ 26 – 35 ปีมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมามีอายุ 18 - 25 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รองลงมามีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุดมีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 รองลงมามีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาปวส.หรือเทียบเท่า มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ทำงานแผนกผลิต มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาทำงานแผนกขาย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 รองลงมาทำงานแผนกคลังสินค้า แผนกรับวัตถุดิบและแผนกประกันคุณภาพ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 รองลงมาทำงานแผนกบัญชี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และน้อยที่สุดทำงานแผนกจัดซื้อ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมา มีตำแหน่ง

ระดับผู้จัดการ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 รองลงมามีตำแหน่งระดับพนักงาน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และน้อยที่สุดมีตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 และมีอายุงาน 4 – 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมามีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมามีอายุงาน 1 – 2 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 3 – 4 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชานไฮน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แยกเป็น 6 ด้านคือด้านลักษณะงาน ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผล ดังตาราง 2-8 ดังนี้

**ตาราง 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชานไฮน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมทุกด้าน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.56	.45	มาก
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.53	.51	มาก
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	3.74	.59	มาก
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.83	.68	มาก
5. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	3.71	.66	มาก
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.44	.58	ปานกลาง
รวม	3.59	.48	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชานไฮน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชานไฮน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับมาก 5 ด้านและระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยในด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ) ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 3.56$ ) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.53$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.44$ )

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ด้านลักษณะงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ทำท่าย ความสามารถและความถนัดของพนักงาน	3.84	.65	มาก
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน	3.35	.81	ปานกลาง
3. ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของ พนักงาน	3.57	.79	มาก
4. มีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน	3.65	.69	มาก
5. มีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ	3.64	.61	มาก
6. ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลา ทำงาน	3.51	.77	มาก
7. ได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนา ทักษะการทำงาน	3.44	.87	ปานกลาง
8. เพื่อนร่วมงานมีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.50	.82	มาก
รวม	3.56	.45	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ด้านลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ระดับมาก 6 ข้อและระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ทำท่ายความสามารถและความถนัดของพนักงาน ( $\bar{X} = 3.84$ ) วิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน ( $\bar{X} = 3.65$ ) ความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.64$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในด้านความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน ( $\bar{X} = 3.35$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พนักงาน ได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.62	.70	มาก
2. ขั้นตอนปฏิบัติมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติ	3.51	.69	มาก
3. ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา	3.57	.73	มาก
4. ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน	3.54	.77	มาก
5. เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน	3.62	.61	มาก
6. ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.32	.63	ปานกลาง
รวม	3.53	.51	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความเร็วในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชัน ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 5 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงาน ได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.62$ ) เอกสารในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอและชัดเจน ( $\bar{X} = 3.62$ ) ขั้นตอนในการปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.57$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.32$ )



ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ	3.74	.79	มาก
2. การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด	3.77	.61	มาก
3. ผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย	3.70	.74	มาก
รวม	3.73	.59	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การปฏิบัติงานถูกต้อง โดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.77$ ) เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องชัดเจนและแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.84	.75	มาก
2. เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	3.87	.74	มาก
3. พัฒนา ปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.77	.72	มาก
รวม	3.82	.68	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.84$ ) มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.84$ ) และพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.77$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.97	.76	มาก
2. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.82	.76	มาก
3. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	3.71	.72	มาก
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.34	.99	ปานกลาง
รวม	3.71	.66	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ในระดับมาก 3 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ( $\bar{X} = 3.97$ ) การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนสามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ ( $\bar{X} = 3.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.34$ )

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น (n = 70)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	4.31	.57	มากที่สุด
2. พนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี	3.64	.68	มาก
3. เกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	2.88	.92	ปานกลาง
4. เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	2.91	.88	ปานกลาง
5. ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.30	.84	ปานกลาง
6. งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	3.62	.70	มาก
รวม	3.44	.58	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกการวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ระดับมาก 2 ข้อ และระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.31$ ) มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือพนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี ( $\bar{X} = 3.64$ ) งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.62$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เกณฑ์ที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน ( $\bar{X} = 2.88$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นโซลันเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นโซลันเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย (n = 47)		หญิง (n = 23)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ลักษณะงาน	3.58	.46	3.55	.45	-.19	.84
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.46	.39	3.57	.55	.82	.41
3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	3.66	.57	3.77	.61	.69	.48
4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.82	.56	3.82	.73	.02	.98
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์	3.48	.56	3.82	.68	2.02	.04*
6. ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	3.29	.40	3.52	.64	1.76	.08
รวมทุกด้าน	3.52	.36	3.63	.53	1.06	.29

\*P < .05

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นโซลันเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.00	3	.34	1.65	.18
	ภายในกลุ่ม	13.39	66	.20		
	รวม	14.39	69			
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.4	3	.82	3.49	.02*
	ภายในกลุ่ม	15.52	66	.24		
	รวม	17.99	69			
3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.90	3	.30	.83	.47
	ภายในกลุ่ม	23.73	66	.36		
	รวม	24.64	69			
4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.01	3	1.01	2.27	.08
	ภายในกลุ่ม	29.15	66	.44		
	รวม	32.16	69			
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.52	3	1.173	2.85	.04*
	ภายในกลุ่ม	27.14	66	.411		
	รวม	30.66	69			
6. ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.67	3	1.22	4.07	.01*
	ภายในกลุ่ม	19.85	66	.30		
	รวม	23.53	69			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	1.98	3	.66	3.06	.03*
	ภายในกลุ่ม	14.23	66	.21		
	รวม	16.21	69			

\*P < .05

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ในด้านลักษณะงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD แสดงผลการเปรียบเทียบดังตาราง 11-14

**ตาราง 11** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กับอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ด้านความรวดเร็ว	18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.36	3.65	3.07	3.50
18 – 25 ปี	3.36				
26 – 35 ปี	3.65			*	
36 – 45 ปี	3.07				
46 ปีขึ้นไป	3.50				

\*P < .05

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ด้านความมี มนุษยสัมพันธ์ใน การปฏิบัติงาน	18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.77	3.76	3.07	4.00
18 – 25 ปี	3.77			*	
26 – 35 ปี	3.76			*	
36 – 45 ปี	3.07				*
46 ปีขึ้นไป	4.00				

\*P < .05

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 18 – 25 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปีและพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานกับอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.39	3.57	2.80	3.33
18 – 25 ปี	3.39			*	
26 – 35 ปี	3.57			*	
36 – 45 ปี	2.80				
46 ปีขึ้นไป	3.33				

\*P < .05

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 18 – 25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี และพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้าน ภาพรวมกับอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ด้านภาพรวม	18 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.49	3.69	3.14	3.60
18 – 25 ปี	3.49				
26 – 35 ปี	3.69			*	
36 – 45 ปี	3.14				
46 ปีขึ้นไป	3.60				

\*P < .05

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด จำแนกตามการศึกษา

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.67	3	.56	2.90	.04*
	ภายในกลุ่ม	12.71	66	.19		
	รวม	14.39	69			
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.25	3	1.41	6.81	.00*
	ภายในกลุ่ม	13.73	66	.20		
	รวม	17.99	69			
3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.16	3	1.38	4.47	.00*
	ภายในกลุ่ม	20.47	66	.31		
	รวม	24.64	69			
4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.99	3	2.33	6.11	.00*
	ภายในกลุ่ม	25.17	66	.38		
	รวม	32.16	69			
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.00	3	1.00	2.38	.07
	ภายในกลุ่ม	27.66	66	.41		
	รวม	30.66	69			
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.03	3	1.34	4.55	.00*
	ภายในกลุ่ม	19.49	66	.29		
	รวม	23.53	69			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.05	3	1.01	5.10	.00*
	ภายในกลุ่ม	13.16	66	.19		
	รวม	16.21	69			

\*P < .05

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และทางด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD แสดงผลการเปรียบเทียบ ดังตาราง 16 - 21

**ตาราง 16** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านลักษณะงานกับการศึกษา เป็นรายคู่

การศึกษา	ด้านลักษณะงาน	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.83	3.80	3.62	3.46
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3.83				*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.80				*
ปวส. หรือ เทียบเท่า	3.62				
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.46				

\*P < .05

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น กับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านลักษณะงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานกับการศึกษา

การศึกษา	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.66	3.98	3.90	3.37
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3.66				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.98				*
ปวส. หรือเทียบเท่า	3.90				*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.37				

\*P < .05

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายกับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปไม่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานกับการศึกษา

การศึกษา	ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.85	4.06	4.33	3.58
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3.85				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.06				*
ปวส. หรือ เทียบเท่า	4.33				*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.58				

\*P < .05

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาตอนปลาย กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือ เทียบเท่า มีกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานกับการศึกษา

การศึกษา	ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.28	4.12	4.53	3.61
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	4.28				*
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.12				*
ปวส. หรือ เทียบเท่า	4.53				*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.61				

\*P < .05

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



**ตาราง 20** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานกับการศึกษา

การศึกษา	ความสำเร็จ ตรงเวลาใน การปฏิบัติงาน	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$				
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3.35				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.84				*
ปวส. หรือ เทียบเท่า	3.96				*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.31				

\*P < .05

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ความความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านภาพรวมกับการศึกษา

การศึกษา	ด้านภาพรวม	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	ปวส. หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.73	3.94	3.97	3.60
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	3.73				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.94				*
ปวส. หรือ เทียบเท่า	3.97				*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.60				

\*P < .05

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมีกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. หรือ เทียบเท่ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด จำแนกตามหน่วยงาน

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig
1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.15	3	.35	1.84	.10
	ภายในกลุ่ม	12.24	63	.19		
	รวม	14.39	69			
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.89	3	.81	3.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	13.10	63	.21		
	รวม	17.99	69			
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.30	3	.88	3.92	.01*
	ภายในกลุ่ม	19.33	63	.30		
	รวม	24.64	69			
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.16	3	1.02	2.88	.03*
	ภายในกลุ่ม	26.00	63	.41		
	รวม	32.16	69			
5. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	4.85	3	.80	2.49	.08
	ภายในกลุ่ม	25.80	63	.41		
	รวม	30.66	69			
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.14	3	.85	1.97	.01*
	ภายในกลุ่ม	18.39	63	.29		
	รวม	23.53	69			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3.74	3	.62	3.15	.01*
	ภายในกลุ่ม	12.46	63	.19		
	รวม	16.21	69			

\*P < .05

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่อยู่หน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม

และรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานและด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานและในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD แสดงผลในการเปรียบเทียบดังตาราง 23 - 27

**ตาราง 23** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชันไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กับหน่วยงาน

แผนก	ความรวดเร็ว							
	ในการ ปฏิบัติงาน	ผลิต	บัญชี	ขาย	คลังสินค้า	จัดซื้อ	รับ วัตถุดิบ	ประกัน คุณภาพ
	$\bar{X}$	3.53	4.30	3.23	3.50	3.00	3.68	3.54
ผลิต	3.53		*					
บัญชี	4.30			*	*	*	*	*
ขาย	3.23						*	
คลังสินค้า	3.50							
จัดซื้อ	3.00						*	
รับวัตถุดิบ	3.68							
ประกันคุณภาพ	3.54							

\*P < .05

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานที่ทำงานแผนกผลิตกับพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี พนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี มีกับพนักงานที่ทำงานแผนกขาย กับแผนกคลังสินค้า กับแผนกจัดซื้อ กับแผนกรับวัตถุดิบ และแผนกประกันคุณภาพ ส่วนพนักงานที่ทำงานแผนกขายกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบ และแผนกจัดซื้อกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบ มีความคิดเห็น

ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 24** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน กับหน่วยงาน

แผนก	ความรวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงาน	ผลิต	บัญชี	ขาย	คลังสินค้า	จัดซื้อ	รับ วัตถุดิบ	ประกัน คุณภาพ
	$\bar{X}$	3.76	4.53	3.60	3.58	3.00	3.83	3.66
ผลิต	3.76		*			*		
บัญชี	4.53			*	*	*	*	*
ขาย	3.60							
คลังสินค้า	3.58							
จัดซื้อ	3.00						*	
รับวัตถุดิบ	3.83							
ประกันคุณภาพ	3.66							

\*P < .05

จากตาราง 24 แสดงว่า พนักงานที่ทำงานแผนกผลิตกับพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี กับแผนกจัดซื้อส่วน พนักงานที่ทำงานแผนกกับ พนักงานที่ทำงานแผนกขาย กับ แผนกคลังสินค้า กับแผนกจัดซื้อ กับแผนกรับวัตถุดิบและ แผนกประกันคุณภาพ และแผนกจัดซื้อกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน

แผนก	ความรวดเร็ว							
	ในการปฏิบัติงาน	ผลิต	บัญชี	ขาย	คลังสินค้า	จัดซื้อ	รับวัตถุดิบ	ประกันคุณภาพ
	$\bar{X}$	3.76	4.53	3.60	3.58	3.00	3.83	3.66
ผลิต	3.88		*					
บัญชี	4.26			*	*	*	*	*
ขาย	3.46						*	
คลังสินค้า	3.58							
จัดซื้อ	3.00						*	
รับวัตถุดิบ	4.04							
ประกันคุณภาพ	4.16							

\*P < .05

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกผลิตกับพนักงานที่ทำงานในแผนกบัญชี ส่วนพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี กับพนักงานที่ทำงานแผนกขาย กับแผนกคลังสินค้า กับแผนกจัดซื้อ กับแผนกรับวัตถุดิบและ แผนกประกันคุณภาพ ส่วนแผนกจัดซื้อกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์ไฮเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน

แผนก	ความสำเร็จ							
	ตรงเวลา ในการ ปฏิบัติงาน	ผลิต	บัญชี	ขาย	คลังสินค้า	จัดซื้อ	รับ วัตถุดิบ	ประกัน คุณภาพ
	$\bar{X}$	3.76	4.53	3.60	3.58	3.00	3.83	3.66
ผลิต	3.39		*					
บัญชี	4.20			*	*	*		
ขาย	3.18							
คลังสินค้า	3.33							
จัดซื้อ	2.88						*	*
รับวัตถุดิบ	3.62							
ประกันคุณภาพ	3.44							

\*P < .05

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานที่ทำงานแผนกผลิต กับพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี ส่วนพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี กับพนักงานที่ทำงานแผนกขาย กับแผนกคลังสินค้าและแผนกจัดซื้อ และแผนกจัดซื้อกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบและแผนกประกันคุณภาพมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์ไฮเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์ไฮเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานกับหน่วยงาน

แผนก	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ผลิต	บัญชี	ขาย	คลังสินค้า	จัดซื้อ	รับวัตถุดิบ	ประกันคุณภาพ
	$\bar{X}$	3.39	4.20	3.18	3.33	2.88	3.62	3.44
ผลิต	3.39		*					
บัญชี	4.20			*	*	*		*
ขาย	3.18						*	
คลังสินค้า	3.33							
จัดซื้อ	2.88						*	
รับวัตถุดิบ	3.62							
ประกันคุณภาพ	3.44							

\*P < .05

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานที่ทำงานแผนกผลิต กับพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี กับพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี ส่วนพนักงานที่ทำงานแผนกบัญชี กับพนักงานที่ทำงานแผนกขาย กับแผนกคลังสินค้า กับแผนกจัดซื้อและแผนกประกันคุณภาพ ส่วนแผนกขายกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบ แผนกจัดซื้อกับพนักงานที่ทำงานแผนกรับวัตถุดิบมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไซเบอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.06	4	.51	2.72	.37
	ภายในกลุ่ม	12.33	65	.19		
	รวม	14.39	69			
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.51	4	.63	2.64	.04*
	ภายในกลุ่ม	15.47	65	.23		
	รวม	17.99	69			
3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.94	4	.98	3.09	.02*
	ภายในกลุ่ม	20.69	65	.31		
	รวม	24.64	69			
4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.31	4	2.07	5.66	.00*
	ภายในกลุ่ม	23.85	65	0.36		
	รวม	32.16	69			
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	9.98	4	2.49	7.84	.00*
	ภายในกลุ่ม	20.67	65	.31		
	รวม	30.66	69			
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.99	4	1.24	4.37	.00*
	ภายในกลุ่ม	18.54	65	.28		
	รวม	23.53	69			
ปัจจัยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.43	4	.85	4.37	.00*
	ภายในกลุ่ม	12.77	65	.19		
	รวม	16.21	69			

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี \*P < .05

จากตาราง 28 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD แสดงผลการเปรียบเทียบดังตาราง 29 - 34

**ตาราง 29** ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ
	$\bar{X}$	3.38	3.60	3.52	2.50	3.64
พนักงาน	3.38				*	
เจ้าหน้าที่	3.60				*	
หัวหน้างาน	3.52				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.50					*
ผู้จัดการ	3.64					

\*P < .05

จากตาราง 29 พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้ากับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ
	$\bar{X}$	3.33	3.79	3.77	2.66	4.00
พนักงาน	3.33					*
เจ้าหน้าที่	3.79				*	
หัวหน้างาน	3.77				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.66					*
ผู้จัดการ	4.00					

\*P < .05

จากตาราง 30 พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความสามารถในการปฏิบัติงาน	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ
	$\bar{X}$	4.00	3.82	3.78	2.00	4.25
พนักงาน	4.00				*	
เจ้าหน้าที่	3.82				*	
หัวหน้างาน	3.78				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.00					*
ผู้จัดการ	4.25					

\*P < .05

จากตาราง 31 พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงาน กับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้ากับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ
	$\bar{X}$	3.75	3.97	3.40	2.00	3.71
พนักงาน	3.75				*	
เจ้าหน้าที่	3.97			*	*	
หัวหน้างาน	3.40				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.00					*
ผู้จัดการ	3.71					

\*P < .05

จากตาราง 32 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ กับพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความสำเร็จตรง เวลาในการ ปฏิบัติงาน $\bar{X}$	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วย ผู้จัดการ	ผู้จัดการ
พนักงาน	3.50				*	
เจ้าหน้าที่	3.64			*	*	
หัวหน้างาน	3.20				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.33					*
ผู้จัดการ	3.41					

\*P < .05

จากตาราง 33 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ กับพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน กับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนการผลิต บริษัทชั้นไฮน์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านภาพรวมกับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ด้านภาพรวม	พนักงาน	เจ้าหน้าที่	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ
	$\bar{X}$	3.52	3.69	3.52	2.40	3.70
พนักงาน	3.52				*	
เจ้าหน้าที่	3.69				*	
หัวหน้างาน	3.52				*	
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2.40					*
ผู้จัดการ	3.70					

\*P < .05

จากตาราง 34 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานกับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ด้านภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเรชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	.32	3	.10	.50	.67
	ภายในกลุ่ม	14.07	66	.21		
	รวม	14.39	69			
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.51	3	.17	.64	.59
	ภายในกลุ่ม	17.48	66	.26		
	รวม	17.99	69			
3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.85	3	.28	.79	.50
	ภายในกลุ่ม	23.78	66	.36		
	รวม	24.64	69			
4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.48	3	.49	1.06	.37
	ภายในกลุ่ม	30.68	66	.46		
	รวม	32.16	69			
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.24	3	1.08	2.60	.05
	ภายในกลุ่ม	27.41	66	.41		
	รวม	30.66	69			
6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.26	3	.75	2.33	.08
	ภายในกลุ่ม	21.27	66	.32		
	รวม	23.53	69			
ปัจจัยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.60	3	.21	0.85	.47
	ภายในกลุ่ม	15.60	66	.23		
	รวม	16.21	69			

จากตาราง 35 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไอทีออนไลน์เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ในด้านลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันไฮน์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะในการวิจัย ครั้งต่อไป ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ หน่วยงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### การกำหนดประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด จำนวน 70 คน (ชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล. 2555 : 4)

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด จำนวน 70 คน (แผนกบริหารทรัพยากรบุคคล. 2555 : 4) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

##### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัทชันไฮน์อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด รวม 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในด้าน

การปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 1-5 แทนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 5 ระดับ คือ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด แล้วนำเครื่องมือที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .34 – .78 ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990 : 202 – 204) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .963

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 70 ตัวอย่าง โดยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 70 ฉบับ คิดเป็น 100%

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่า t-test การเปรียบเทียบ โดย F-test (One – Way – ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significance Difference : LSD

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.10 มีอายุ 26 – 35 ปีคิดเป็นร้อยละ 65.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 67.10

พนักงานส่วนใหญ่ทำงานแผนกผลิตคิดเป็นร้อยละ 40 มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 50 มีอายุงาน 4 – 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 35.70

2. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ทำทนายความสามารถและความถนัดของพนักงาน วิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน และความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ทำงานเป็นลำดับสุดท้าย

3. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา และความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ และผลงานที่ออกมาถูกต้องตรงตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย เป็นลำดับสุดท้าย

5. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

6. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี และหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย

7. ผลการศึกษาพนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ พนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี และเกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน เป็นลำดับสุดท้าย





13. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6 ด้าน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมและรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ความเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ด้านคือ ลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.1 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1.1.1 ความท้าทายความสามารถและความถนัดของพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสามารถแสดงออกถึงศักยภาพด้านความถนัดของตนเองและสามารถนำมาใช้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความท้าทายยังเป็นแรงผลักดันให้ทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตัวเองตั้งไว้

1.1.2 พนักงานปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสามารถแสดงความสามารถของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ตามความสามารถที่ตนถนัดเฉพาะงานและงานที่ได้จึงมีคุณภาพงานที่ดี

1.1.3 พนักงานมีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานที่ตั้งไว้และสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 มีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พนักงานรู้สึกดีกับงานที่ตัวเองรับผิดชอบจะสามารถทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นบรรลุได้ตามแผนงานและเกิดข้อผิดพลาดน้อย และงานออกมามีประสิทธิภาพ

1.1.5 ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเนื่องจาก ถ้าพนักงานมีงานมากเกินไปจะเป็นการเพิ่มภาระกับพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานจะลดลงและงานที่ได้จึง ไม่มีประสิทธิภาพและเสร็จไม่ตรงตามกำหนด

1.1.6 มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานได้รับความรู้ ความคิด แนวทางปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมและสามารถนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเองและพัฒนางานที่ทำอยู่ให้ดียิ่งขึ้นไป

1.1.7 เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมให้กำลังใจในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจากพนักงานไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้

1.1.8 ความเห็นอกเห็นใจในระดับพนักงานด้วยกันแสดงถึงความสามัคคีปรองดอง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะสามารถช่วยกันคิดแก้ไขได้ ส่วนความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด และการรณรงค์ตามนโยบายการควบคุมต้นทุน จึงทำให้ต้องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด พนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด อยู่ในระดับสูง

1.2 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1.2.1 พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบางครั้งเป็นงานที่ต้องเร่งผลิตเพื่อส่งของให้ทันตามที่ถูกค้าต้องการ พนักงานจึงต้องมีความกระตือรือร้นเพื่อให้ส่งต่องานได้เร็วที่สุด

1.2.2 ความถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่มีความกระตือรือร้นและต้องปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วต่อกำสั่งการผลิต จึงมีผลต่อความสามารถด้านการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะสามารถทำงานให้เสร็จทันตามแผนกำหนดไว้ทัน และมีประสิทธิภาพ

1.2.3 ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่วางไว้และทันต่อเวลาที่กำหนดไว้ บ่งบอกถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผู้นั้น

1.2.4 ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยจัดการ จะช่วยลดเวลา และต้นทุนด้านการผลิตได้อย่างมากและเป็นปัจจัยสำคัญในด้านการพัฒนาขบวนการผลิตให้สามารถผลิตออกมาได้อย่างมีคุณภาพ

1.2.5 ส่วนเอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเอกสารและข้อมูลมีความสำคัญต่อการสื่อสารและการจัดเก็บข้อมูลที่ตรงไปตรงมา สามารถสืบย้อนกลับถึงขบวนการนั้นๆ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง

1.2.6 ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการสนับสนุนด้านเครื่องมืออุปกรณ์ หรือด้านบุคลากร ที่เป็นกำลังสำคัญที่จะช่วยในการทำงานให้เสร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้

1.2.7 ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการแสดงถึงคิดสร้างสรรค์ไม่สามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ได้ หรือความคิดนั้นสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงแต่ไม่สามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยกันตยา เพิ่มผล (2541 : 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์การจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ใช้ความพยายาม ความสามารถ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง และการทำงานให้สำเร็จ โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ คือ ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1.3.1 เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเนื่องจากการทำงานในส่วนของแผนกวางแผนผลิตจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกตรวจสอบสามารถสืบย้อนกลับได้เมื่อนำไปปฏิบัติงานข้อมูลต้องชัดเจน

1.3.2 ส่วนการปฏิบัติงานถูกต้องโดยวัดความสำเร็จในเวลาที่กำหนดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้และสามารถทำให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงคุณภาพงาน ความถูกต้องแม่นยำ แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง จึงเป็นผลให้งานที่ปฏิบัติบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์นั้น



1.3.3 ผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายและดำเนินงานนั้นเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและผลงานออกมาถูกต้องตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ฮาร์ริงตัน (Harrington, 1996 : 251) กล่าวว่า หลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การปฏิบัติงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังหัวข้อที่ 7 ว่าความนับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย และได้สรุปแนวคิดออกมาได้ว่า แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีปัจจัยในการปฏิบัติงานดังนี้คือ สร้างความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน การได้คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความนับปล้น มีสมรรถภาพ และมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานง่ายต่อการตรวจติดตาม งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานสำเร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ และการให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดีและผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1.4 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1.4.1 มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากต้องอาศัยพนักงานที่มีทักษะมีความรู้ความสามารถเพื่อจะส่งต่องานได้อย่างมีคุณภาพมากที่สุด

1.4.2 เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการส่งต่องานให้แผนกอื่นเพื่อให้ทันต่อการผลิตสินค้าให้ทันออเดอร์จึงต้องตอกย้ำให้พนักงานเข้าใจในภารกิจและหน้าที่ตัวเองอย่างชัดเจน

1.4.3 เรื่องการพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพื่อเป็นการพัฒนางานในส่วนวางแผนผลิตอย่างต่อเนื่อง จึงมีการประชุมปรึกษาปัญหาที่พบเจอและปรับปรุงแก้ไขอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย อภินันท์ จันตะนิ (2547 : 86) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม



1.5 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า

1.5.1 เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมีความคิดเห็นในระดับมาก เนื่องจากพนักงานที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อพนักงานด้วยกันแสดงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และไม่ตึงเครียด ในการทำงาน สามารถพูดคุยปรึกษา ปัญหางานแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ และสามารถช่วยกันแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีโดยรวมภายในองค์กร

1.5.2 การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไรดี และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงถึงพนักงานมีความสามัคคีปองดอง สามารถให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหาพร้อมร่วมกันคิดวิเคราะห์ปัญหานั้นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้

1.5.3 เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แสดงถึงพนักงานมีความสามัคคีปองดองสามารถให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหา พร้อมร่วมกันคิดวิเคราะห์ปัญหานั้นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้

1.5.4 หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน จะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากพนักงาน สามารถแสดงความคิดเห็นที่เกิดจากความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงไม่สามารถคาดหวังความสำเร็จได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐธัญ ถนักรบ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

1.6 พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า

1.6.1 เกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเพราะพนักงานส่วนใหญ่ทำงานไม่ได้ตามแผนที่วางไว้จริงและทำให้งานบางอย่างเสร็จล่าช้า ส่งผลต่อภาพรวมขององค์กร เหมือนรู้ว่าต้องทำให้เสร็จตามเป้าหมาย และไม่สามารถทำให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้

1.6.2 เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นตำแหน่งเหมาะสมชัดเจนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ผลงานที่มีอาจไม่ดีเพียงพอหรือข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำผลงานอาจจะไม่ตรงความเป็นจริงบ้างบางกรณี อาจเป็นผลงานจากการทำงานของบุคคลอื่น

1.6.3 การได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมายมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเพราะ งานที่เสร็จตามเป้าหมายไม่ได้หมายความว่าดีหรือถูกต้อง 100% ตามที่ต้องการ แต่ควบคุมให้งานเสร็จตามแผนงานได้เท่านั้น

1.6.4 ส่วนพนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบดีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการแก้ไขปรับปรุงส่วนบกพร่องและข้อเสียของตนเองให้ดีขึ้นแต่ก่อนเป็นการแสดงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานที่จะได้ในวันข้างหน้า

1.6.5 งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานคนนั้นๆ มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงความรู้ตนเองให้สูงมากขึ้น แสดงถึงศักยภาพความพร้อมด้านความคิด หน้าที่ ความสามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น

1.6.6 ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงาน มีความมุ่งมั่นในอันที่จะกระทำการอันใดก็ทำให้จนสำเร็จตามเป้าหมาย บริษัทก็ตามจะมีกำหนดเวลาทำงานที่แน่นอน เพื่อให้งานเดินด้วยความสม่ำเสมอและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานพบว่า

2.1 พนักงานที่มีเพศและอายุงาน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันดังนี้

2.1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ไม่แตกต่างกัน ด้านลักษณะงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงาน ทั้งเพศชายและหญิง ระดับความสามารถในการทำงานมีความเท่าเทียมกันและมีความพร้อมในการทำงานในระดับเดียวกัน ในลักษณะงานที่ปฏิบัติเหมือนกัน จึงทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่ มีความรวดเร็ว และออกมา มีความถูกต้องของงาน และปฏิบัติงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย

ของชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.1.2 พนักงานที่อายุงานต่างกัน ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด ไม่แตกต่างกัน ด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันรวมถึงเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันหรือต่างแผนกกันรวมถึงหัวหน้างาน จึงทำให้ความรู้สึกรู้สึกในการทำงานไม่อึดอัดหรือตึงเครียด และมีความเคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีของหน่วยงานและองค์กรนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุนิสา สงบเจียบ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2 พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนี้

2.2.1 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งการทำงานที่พนักงานสามารถช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันได้ดี รวมถึงการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานจึงทำให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2.2.2 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน

ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของพนักงานที่มีความแตกต่างกันจึงส่งผลต่อความรู้ความสามารถในการนำมาใช้กับการทำงาน และด้านความคิดที่เป็นปัจจัยส่งผลให้มีขีดความสามารถในความคิดของตนเอง จึงส่งผลกระทบต่อด้านคุณภาพของงานและต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยกับ มัทนพร คำบุญ และ สุปราณี คมคาย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้ สกิลส์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุ เพศ รายได้ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่ต่างกัน

2.2.3 พนักงานที่มีหน่วยงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอาจเป็นเพราะ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีนโยบายและวิธีการทำงาน ระบบขั้นตอนการทำงานที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานตามระบบของหน่วยงานนั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งด้านความรวดเร็วและประสิทธิผลของงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงาน of พนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.4 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะพนักงานในหน่วยงานนั้นๆมีระดับการศึกษา ระดับความคิด ประสบการณ์ รวมถึงความสามารถที่ไม่เท่ากัน จึงมีผลต่อระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการทำงานรวมถึงความสำเร็จของงานไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับ การศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับปานกลางในเรื่องความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงานเนื่องจากบางหน่วยงานยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หรือมีแต่ไม่เหมาะสมกับการใช้งานตามลักษณะงานนั้นๆ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ควรมีการทบทวนในเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ให้มีความพร้อม เพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในการปฏิบัติงานของพนักงานบางหน่วยงานพนักงานยังขาดความรู้ทักษะความชำนาญ ในส่วนนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจและเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานที่พนักงานปฏิบัติในแต่ละหน่วยงานให้มีความชำนาญในงานที่ตนเองปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เสร็จตามเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดไว้

3. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับมาก พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์งานที่ตั้งไว้แสดงถึงความตั้งใจ ใส่ใจในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ และผลที่ได้ในการปฏิบัติงานออกมามีตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและความถูกต้องของงาน

4. ความสามารถในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานในแต่ละหน่วยงานจะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ดีในงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งในหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความรู้ความสามารถ ความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานให้มากขึ้น

5. ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น และจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดการแข่งขัน กีฬาประจำปี งานสังสรรค์ปีใหม่ จัดนำเที่ยวประจำปี เพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน



6. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานจากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจนควรจัดให้มีการฝึกอบรมภายในและจัดกิจกรรม นิทรรศการ เสริมทักษะในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และใช้แก้ไขปัญหาต่างๆ และสามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้และควรมีรางวัลหรือคำชมเชยให้กับพนักงานที่สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โดยให้ระบุข้อมูลออกมาเป็นแผนกให้ชัดเจนและนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
2. ควรศึกษาข้อมูลและหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานกับปัจจัยพื้นฐาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมล ชูทรัพย์. (2536). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ผดุงวิทยา.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เทียนวัฒนา.
- ขันติรัศม์ ตันติเฉลิม. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย ของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คทาวิฑูรย์ พรหมฉาย. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงาน สาขาระงับประเทศไทย ฝ่ายชาย บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- หุมนศักดิ์ หุมนุม. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการ อำเภอก : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10 กรุงเทพมหานคร : ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล. (2555). **ข้อมูลบริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. จันทบุรี : ชัน ไซน์ฯ.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐชัย ถนักรบ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช.
- ชัยญา ผลอนันต์. (2546). **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**.  
กรุงเทพฯ : อิน โนกราฟฟิกส์.
- ชานินทร์ สุทธิคุณุชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี  
ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บรรจง สุกใส. (2549). **ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ  
ของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด**. ภาคนิพนธ์ บธ.ม.  
(การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- บุญทัน ดอกไธสง. (2529). **ประสิทธิภาพการใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหาร**. กรุงเทพฯ :  
บพิธการพิมพ์.
- ประการ กุ๊กคง. (2544). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน  
ฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ทีพีไอคอนกรีต จำกัด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). **การบริหารทางวิชาการ**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป).  
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). **ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ  
งานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.  
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). ราชบุรี : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- พิชัย เสี่ยมจิต. (2542). **การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- พิชญ์ อรุณรัตน์. (2547). **ปัญหาอุปสรรคในการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลางจังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ).  
ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญประภา ชุมนะทัศน์. (2546). **ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทย  
โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ)  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- มีทันพร คำบุญ และสุปราณี คมคาย. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษา บริษัทวอลิตี้ สติลล์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.**
- รัตนพร จาริต. (2547). **กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คพับลิเคชั่น.**
- วราภรณ์ หนูดำ. (2548). **การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เวสเทรินดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- วัฒน์ มหิพันธ์. (2544). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสารวัตรทหารชั้นประทวน สังกัดกองร้อยทหารสารวัตร มณฑลทหารบกที่ 14. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2545). **คู่มือการประเมินผลโครงการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- วันวิสาข์ สมร. (2551). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- วิทยากร เชียงกุล. (2540). **พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ : มติชน.**
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรู๊ป.**
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะ กรณี กองการปืนทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- สมยศ นาวิการ. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.**
- สมใจ ลักษณะ. (2545). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.**
- สุขุม มวลเมือง. (2530). **เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.**
- สุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.**



- สุเทพ กรมตะเภา. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน : การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TPM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุนิสา สงบเงียบ. (2551). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินิอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุนันทา เลहनันท์. (2544). **การพัฒนาองค์กร.** กรุงเทพฯ : ดี.ดี.บุ๊คส ไตร.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา \_\_\_\_\_ . (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- อนุชา ชันทรปรกรณ์. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษ รพ.ม. (การบริหารทั่วไป).** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2547). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อักรินทร์ พาพเสวต. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2547). **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- Burr, Russell Kenneth, (1981). "Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida's Community Colleges and Universities: An Application of Herzberg's Motivator- Hygiene Theory," **Dissertation Abstracts International.** 41(1) : 3794A.
- Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of Psychology Testing.** New York : Harper Collins.
- Hammer, R.E. (1970). "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Two Factor Theories," **Dissertation Abstracts International.** 31(2) : 3373 – A.
- Harrington, H. (1996). **High performance benchmarking – 20 steps to success.** New York : McGraw - Hil.

Manning, RenFro Clark. (1977). “The Satisfiers and Dissertisfierts of Viginia Superintendents of School,” **Dissertation Abstracts International**. 37Z7X : 4028-A .

Millet, John D. (1954). **Management the Public Service**. New York: McGraw – Hill.

Schmidt, Gene Willard. (1975). “Job Satisfaction Among Secondary School Administrators,” **Dissertation Abstracts International**. 35(12) : 7583-A.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. คุณอารีย์ พิลาสินวล ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ  
บริษัท ชานไฮอินเตอร์เนชันแนล จำกัด
2. คุณวีรวรรณ เรืองรัมย์ชัย ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ  
บริษัท ตรีชีชนันฟู๊ด อินดัสตรี จำกัด
3. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ รองคณบดีฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา  
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี





ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

### ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไอทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

---

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทชั้นไอทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไอทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริม การบริหารงานแผนกวางแผนผลิตให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกวางแผนผลิต การวิจัย เพื่อพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) หญิง

( ) ชาย

2. อายุ

( ) 18 – 25 ปี

( ) 26 – 35 ปี

( ) 36 – 45 ปี

( ) 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

( ) ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) ปวส. หรือ เทียบเท่า

( ) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. หน่วยงาน

( ) แผนกผลิต

( ) แผนกบัญชี

( ) แผนกขาย

( ) แผนกคลังสินค้า

( ) แผนกจัดซื้อ

( ) แผนกรับวัตถุดิบ

( ) แผนกประกันคุณภาพ

5. ตำแหน่งงาน

( ) พนักงาน

( ) เจ้าหน้าที่

( ) หัวหน้างาน

( ) ผู้ช่วยผู้จัดการ

( ) ผู้จัดการ

6. อายุงาน

( ) ต่ำกว่า 1 ปี

( ) 1 – 2 ปี

( ) 3 – 4 ปี

( ) 4 – 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามในแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต บริษัทชั้นไนน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด อยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ข้อ	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
0	เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	✓				

จากตัวอย่างข้อ 0 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องมาก แสดงว่าท่านมีความคิดเห็นว่าพนักงานแผนกวางแผนผลิตมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานในระดับมากที่สุด

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ลักษณะงาน</b>					
1. งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ท้าทาย ความสามารถและความถนัดของพนักงาน					
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน					
3. ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน					
4. มีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน					
5. มีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ					
6. ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน					
7. ได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และ พัฒนาทักษะการทำงาน					
8. เพื่อนร่วมงานมีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน					
<b>ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน</b>					
1. พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน					
2. ขั้นตอนปฏิบัติมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติ					
3. ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา					
4. ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน					
5. เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน					
6. ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุน การปฏิบัติงาน					
<b>ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน</b>					
1. เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและ แม่นยำ					
2. การปฏิบัติงานถูกต้อง โดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลา ที่กำหนด					
3. ผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย					



ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
1. มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2. เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน					
3. พัฒนา ปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านมนุษยสัมพันธ์					
1. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
2. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
3. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้					
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน					
1. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ					
2. พนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี					
3. เกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน					
4. เกณฑ์ผลงานที่ใช้ปรับขึ้นตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน					
5. ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย					
6. งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....  
 .....



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 36 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1. งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและความถนัดของพนักงาน	1	0.34
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน	2	0.43
3. ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน	3	0.42
4. มีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน	4	0.63
5. มีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ	5	0.60
6. ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน	6	0.41
7. ได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะการทำงาน	7	0.44
8. เพื่อนร่วมงานมีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน	8	0.56
9. พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	1	0.75
10. ขั้นตอนปฏิบัติมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติ	2	0.63
11. ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา	3	0.73
12. ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน	4	0.60
13. เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน	5	0.55
14. ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน	6	0.62
15. เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ	1	0.64
16. การปฏิบัติงานถูกต้อง คำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด	2	0.63
17. ผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย	3	0.64
18. มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	1	0.68
19. เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	2	0.78
20. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3	0.54
21. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	4	0.71

ตาราง 36 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
21. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	5	0.71
22. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	6	0.81
23. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	1	0.56
24. พนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี	2	0.63
25. เกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	3	0.72
26. เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	4	0.78
27. ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย	5	0.52
28. งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	6	0.75

ตาราง 37 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
1. ด้านลักษณะงาน	0.96
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	0.96
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	0.96
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.96
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.96
6. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.96
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	0.96



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ตาราง 36 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1. งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและความถนัดของพนักงาน	1	0.34
2. ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ทำงาน	2	0.43
3. ได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน	3	0.42
4. มีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน	4	0.63
5. มีความชอบและสนุกกับงานที่ปฏิบัติ	5	0.60
6. ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน	6	0.41
7. ได้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาทักษะการทำงาน	7	0.44
8. เพื่อนร่วมงานมีส่วนให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน	8	0.56
9. พนักงานได้ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	1	0.75
10. ขั้นตอนปฏิบัติมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติ	2	0.63
11. ขั้นตอนปฏิบัติเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลา	3	0.73
12. ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน	4	0.60
13. เอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน	5	0.55
14. ความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน	6	0.62
15. เอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ	1	0.64
16. การปฏิบัติงานถูกต้อง คำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด	2	0.63
17. ผลงานที่ออกมาถูกต้องตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย	3	0.64
18. มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	1	0.68
19. เข้าใจภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน	2	0.78
20. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3	0.54
21. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	4	0.71

ตาราง 36 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
21. เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้	5	0.71
22. หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	6	0.81
23. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ	1	0.56
24. พนักงานแก้ปัญหาในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี	2	0.63
25. เกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	3	0.72
26. เกณฑ์ผลงานที่ใช้ในการปรับขึ้นตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน	4	0.78
27. ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานเป็นไปตามเป้าหมาย	5	0.52
28. งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	6	0.75

ตาราง 37 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
1. ด้านลักษณะงาน	0.96
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	0.96
3. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	0.96
4. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	0.96
5. ด้านมนุษยสัมพันธ์	0.96
6. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.96
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	0.96



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกิตติยา ฐิติคุณรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤษภาคม 2525
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 42 หมู่ 8 ตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกวางแผนผลิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 43/4 หมู่ 3 ตำบลสองพี่น้อง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนท่าใหม่พูลสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนท่าใหม่พูลสวัสดิ์ราษฎร์นุกูล จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2548	วิทยาศาสตร์บัณฑิต วท.บ. (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จ.สมุทรปราการ
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี