ก

ก

การค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

Factors Affecting the Working Efficiency of Subsrithai

Document Storage Services Centerก

ก

นายโชคชัย วันดี

5917100027

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการตลาด และการจัดการทั่วไป บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

Factors Affecting the Working Efficiency of Subsrithai Document Storage Services Center

นามผู้วิจัย นายโชคชัย วันดี

Mr. ChokChai Vandee

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยอาจารย์ที่ปรึกษา วันที่ 6 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

.....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 6 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2560

Scanned by CamScanner

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ : ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

โดย : นายโชคชัย วันดี

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การตลาด และการจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : ……..

(ดร. วิจิตร สุพินิจ)

..... / ..... / .....

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จำนวนรวม 176 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21 -30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทพนักงานเป็นรายเดือน มีรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT อยู่ในช่วง 8,001-10,000 บาท สังกัดหน่วยงานคลังเอกสาร ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่

2. ปัจจัยในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารรายด้านโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ด้านแรงจูงใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ ด้านกฎระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3.ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารรายด้านโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทันเวลาที่กำหนด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านความถูกต้องของงาน ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4.ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ ประเภทพนักงาน และรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5. ปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Abstract

Research Title : Factors Affecting the Working Efficiency of Subsrithai Document Storage Services Center

Researcher : Mr.Chokchai Vandee

Degree : Master of Business Administration

Major : Marketing And General Management

Advisor : ……..

(Dr. Vijit Supinit)

……... / …… / ……

The objective of this research was to study factors affecting the work effectiveness of employees of Document Storage Department at Sub Sri Thai Public Company Limited. The questionnaire was used as the research instrument to collect data. The population and sample included 176 employees of Document Storage Department at Sub Sri Thai Public Company Limited. The results of this research showed as follows.

1.In terms of personal factors, it was found that the sample mostly consisted of males; those aged between 21-30 years; those graduated with below bachelor's degree; those worked as employee; those earned salary (excluding OT) of 8,001-10,000 baht per month; those worked under Document Storage Department; and those worked as staff.

2. Overall, the sample had moderate level of opinion towards work-related factors. Work achievement, roles and responsibility, and motivation were at high level. Compensation (salary and OT) and welfare, rules and regulation, work environment, performance evaluation were at moderate levels.

3. Overall, the sample had moderate level of opinion towards work effectiveness. Punctuality was at high level. Work accuracy and objective achievement were at moderate levels.

4. Overall, the sample with different gender, type of employees, and monthly income (excluding OT) had different opinion towards work-related factors with statistical significance level of .05.

5. Overall, work factor was highly positively related to work effectiveness with statistical significance level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง และรวดเร็วเป็นอย่างมาก เพราะด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ดร. วิจิตร สุพินิจ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ภายในเวลาที่รวดเร็ว รวมถึงได้ให้คำแนะนำในการวางแผนการศึกษา การลงทะเบียน ทำให้นักศึกษาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการเข้ามาศึกษาที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ทั้งด้านคุณภาพ ด้านความรู้ และด้านเวลาที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.รุ่งโรจน์ สงสระบุญ ที่ยินดีให้คำแนะนำ สั่งสอน ตรวจสอบ ในการทำงานวิจัยฉบับนี้ ด้วยความทุ่มเท ใส่ใจ สม่ำเสมอ จนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้ให้เกิดขึ้น และสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่คาดหวัง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ทั้งอาจารย์ประจำ และอาจารย์พิเศษ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง ที่สำคัญ คือ ให้ข้อแนะนำเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ โดยมุ่งหวังให้นักศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง หรือสอดแทรกข้อคิดในการอยู่ในสังคม และการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ทุกท่าน ที่ช่วยเหลือ ติดต่อประสานในด้านต่าง ๆ ด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส่ การวางตัวเป็นกันเอง ให้ความสนใจ และใส่ใจในข้อคำถาม หรือเรื่องต่าง ๆ

โชคชัย วันดี

พ.ศ. 2560

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย..... ก

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ค

กิตติกรรมประกาศ ..... ฅ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

คำถามการวิจัย..... 2

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2

กรอบแนวคิดของการวิจัย..... 3

สมมติฐานการวิจัย..... 4

ขอบเขตการวิจัย..... 4

นิยามคำศัพท์..... 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... 7

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน..... 8

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ..... 13

ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 16

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 23

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย Two Factor Theory..... 29

ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 32

ส่วนที่ 7 ภาพรวมของอุตสาหกรรมธุรกิจคลังเอกสารโดยรวม..... 38

ส่วนที่ 8 ประวัติบริษัท..... 39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง…… 44
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล……... 45
วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล…… 46
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล…… 46
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล…… 47

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล…… 53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน…… 56
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน…… 61
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน…… 63

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย…….. 75
ผลการทดสอบสมมุติฐาน…….. 77
อภิปรายผลการวิจัย…… 79
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย…… 81
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์……. 82
ข้อเสนอแนะสำหรับทำวิจัยครั้งต่อไป……... 82

บรรณานุกรม……..... 83
ภาคผนวก…… 88
ประวัติผู้วิจัย…… 92

สารบัญตาราง

ตารางที่

3.1	จำนวนประชากรตัวอย่าง……..	43
4.1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ…….	50
4.2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอายุ…….	50
4.3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา……...	51
4.4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานะภาพครอบครัว…….	51
4.5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทพนักงาน……	51
4.6	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT…..	52
4.7	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน…….	52
4.8	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน…….	53
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานรายด้าน……	53
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน…..	54
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน…….	54
4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ……..…	55
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ……	55
4.14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านแรงจูงใจ……....	56
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านกฎระเบียบ……	56
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน……	57
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน……	58
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความถูกต้องของงาน……	58
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านบรรลุวัตถุประสงค์……	59
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านทันเวลาที่กำหนด……..	59

4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามเพศ……. 60
4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามอายุ……. 60
4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร
จำแนกตามระดับการศึกษา……... 61
4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร
จำแนกตามสถานะภาพสมรส…….. 61
4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร
จำแนกตามประเภทพนักงาน…… 61
4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT…….. 62
4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของค่าเฉลี่ย
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม
ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร
จำแนกตามหน่วยงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT……... 62
4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็น
ต่อปัจจัย ในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามหน่วยงาน……..… 63
4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็น
ต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน……..… 64

4.30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์
กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)
ฝ่าย คลังเอกสาร…….…….… 64

สารบัญภาพ

ภาพที่

1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย…….…..	3
2.1	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน……..	18
2.2	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน……...	19
2.3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน……..	19
2.4	คุณสมบัติของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ…….	21
2.5	แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์……	25
2.6	แสดงทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัย……..	30
2.7	รูปภาพประกอบเกี่ยวกับองค์การ……	33
2.8	โครงสร้างองค์การข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2560……	33
2.9	รูปภาพประกอบเกี่ยวกับคลังเอกสาร……..	34
2.10	รูปภาพประกอบเกี่ยวกับคลังเอกสาร……..	35

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การต่าง ๆ ที่ดำเนินกิจการอยู่ในปัจจุบันพยายามหาวิธีการบริหาร หรือกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการธุรกิจให้สามารถแข่งขัน และดำเนินกิจการให้ได้อย่างต่อเนื่องไม่มีอุปสรรคปัญหาใด ๆ ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ โดยมากต้องอาศัยแรงงานจากมนุษย์เป็นผู้ปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งคุณภาพ ความถูกต้อง ทันต่อเวลาที่กำหนด แต่การจะได้มาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ทางองค์การแต่ละแห่งอาจจะมีทรัพยากรหรือปัจจัยในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เช่น ระดับค่าตอบแทนที่สามารถจ่ายได้ สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ทำให้วิธีการบริหารก็อาจจะแตกต่างกันออกไป คือต้องมีการประยุกต์ปรับใช้ให้เหมาะสมขององค์การ เพราะฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการองค์การที่ต้องศึกษาถึงปัจจัยในด้านต่างๆ ของพนักงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะมีประโยชน์โดยตรงกับองค์การ ทั้งด้านการบำรุงรักษาเจ้าหน้าที่ในองค์การให้มีความจงรักภักดี ทุ่มเท ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือการวิเคราะห์สรุปถึงปัญหา และสาเหตุ ที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดเป็นแผนการบริหารงานต่อไป

ซึ่งทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ดำเนินธุรกิจประเภทรับฝากเอกสารของบริษัทต่าง ๆ ในรูปแบบของกล่องเอกสาร คือ เอกสารจัดเก็บไว้ในกล่องมาตรฐานที่กำหนด และจัดเก็บเอกสารไว้ในแฟ้ม ครอบคลุมการให้บริการตั้งแต่ รับฝากมาเก็บไว้ที่คลังเอกสาร จนถึงบริการเบิก และจัดส่งให้ลูกค้าถึงสถานที่ ในเขตกทม-ปริมณฑล ขั้นตอนการทำงานภายในของคลังเอกสาร จะเริ่มต้นจาก 1.ลูกค้าสั่งงานที่ต้องการใช้บริการเช่น ฝากกล่องใหม่ , เบิกกล่อง เข้ามาทางช่องทางต่าง ๆ ที่คลังเอกสารกำหนด เช่น Website,Fax,Email 2.เจ้าหน้าที่สำนักงานบันทึกงานเข้าระบบ 3.เจ้าหน้าที่ในคลังเอกสารค้นหา กล่องเอกสารตามงานที่บันทึกเข้าระบบ 4.เจ้าหน้าที่สำนักงานออกเอกสารพร้อมกล่องเอกสารของลูกค้า 5.เจ้าหน้าที่ขนส่งจัดส่งกล่องเอกสารให้ลูกค้า มีการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อาจจะเติบโตมาก หรือน้อย ก็ขึ้นอยู่กับตามสภาพเศรษฐกิจในแต่ละปี การบริหารงานในส่วนของคลังเอกสาร ทางผู้บริหารระดับสูง ได้มีการกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันในระดับหัวหน้าหน่วยงานขึ้นเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล สรุปปัญหา สาเหตุ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานโดยรวมของคลังเอกสาร เพราะธุรกิจของคลัง

เอกสารเป็นประเภทการให้บริการลูกค้า ซึ่งเอกสารบางอย่างมีความสำคัญที่ต้องบริหารจัดการให้กับลูกค้าให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการทำงานที่ผ่านมาพบว่าบางกรณีก็มีปัญหาในการทำงานเกิดขึ้นตั้งแต่ปัญหาระดับเล็ก จนถึงปัญหาระดับใหญ่ ซึ่งก็เป็นเรื่องปกติของการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ หรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่อาจจะเกิดจากความตั้งใจ และไม่ตั้งใจ แต่ทางผู้บริหารระดับมีความประสงค์ที่ต้องการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทั้งด้านคุณภาพ และเวลาที่กำหนด

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทางผู้วิจัยจึงต้องศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร” เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเสนอผู้บริหารระดับสูง ถึงปัจจัยใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งที่ส่งผลกระทบทางด้านบวก และด้านลบ เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจถึงแนวทางการบริหารจัดการองค์การ ให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อการแข่งขันในธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ แรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์การต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร
2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีลักษณะเป็นอย่างไร

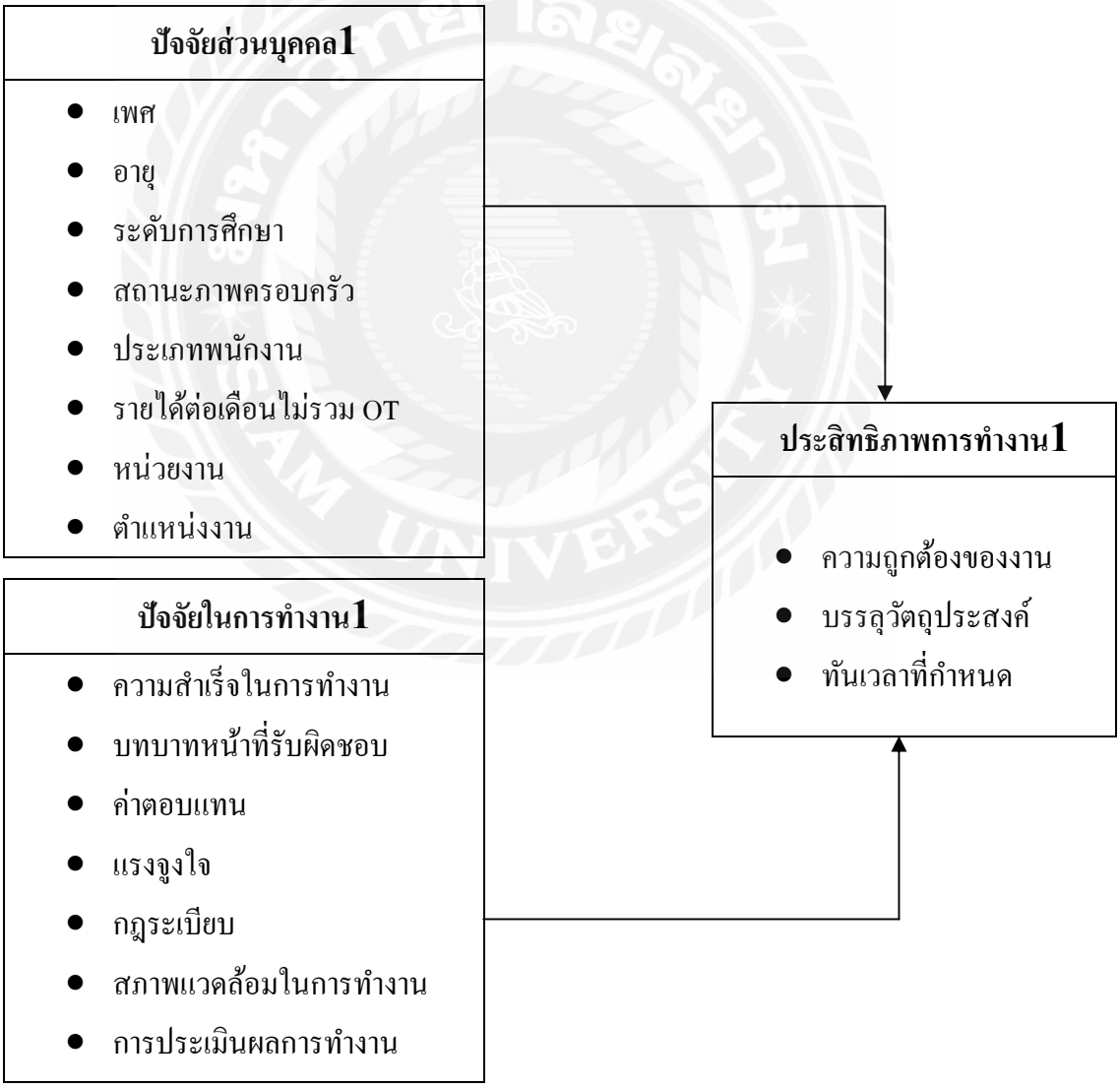
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร เพื่อศึกษาถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลหรือมีผลกระทบต่อประสิทธิในการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยได้มีกำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ

ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

เนื้อหาวิจัยนี้ ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบการทำงานในวันเสาร์ ของ บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ซอย สุขสวัสดิ์ 76

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ประกอบไปด้วย พนักงานประเภทรายวัน และรายเดือน แบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบ ตามหน่วยงานต่าง ๆ ของคลังเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยพนักงานรวม 176 คน แบ่งเป็น รายเดือน 136 คน รายวัน 40 คน และมีหน่วยงานภายในทั้งสิ้น 5 หน่วยงาน

3. **ขอบเขตด้านเวลา**

เนื้อหาวิจัยนี้ ดำเนินการ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2560 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2560

4. **ขอบเขตด้านตัวแปร**

การกำหนดตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 สถานะภาพครอบครัว

1.1.5 ประเภทพนักงาน

1.1.6 รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT

1.1.7 หน่วยงาน

1.1.8 ตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยในการทำงาน

2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.1.2 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ

2.1.3 ค่าตอบแทน

2.1.4 แรงจูงใจ

2.1.5 กฎระเบียบ

2.1.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.7 การประเมินผลการทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 ความถูกต้องของงาน

2.2 บรรลุวัตถุประสงค์

2.2 ทันเวลาที่กำหนด

นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามคำคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

ฝ่ายคลังเอกสาร หมายถึง กลุ่มของหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ภายในซอย สุขสวัสดิ์ 76 รับผิดชอบจัดเก็บเอกสารที่อยู่ภายในกล่องของลูกค้า

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ซอย สุขสวัสดิ์ 76

ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายคลังเอกสาร หมายถึง ตำแหน่งงานที่มีอำนาจหน้าที่สูงสุดภายในคลังเอกสาร

ประเภทพนักงาน หมายถึง การแบ่งพนักงานของฝ่ายคลังเอกสาร ให้ความสำคัญตามลักษณะของการจ่ายค่าจ้าง ประกอบด้วย ประเภทรายเดือน สาระสำคัญ คือ หยุดตามวันหยุดประจำสัปดาห์ก็ยังได้รับค่าจ้าง ส่วนประเภทรายวัน สาระสำคัญ คือ หยุดตามวันหยุดประจำสัปดาห์จะไม่ได้รับค่าจ้าง

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่สังกัด หมายถึง งานที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบในแต่ละวัน ภายใต้หน่วยงานที่ตนเองสังกัด เพราะในหนึ่งหน่วยงานอาจจะมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลายคน

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยในการทำงาน หรือ จำเป็นต้องนำมาใช้ร่วมในการทำงาน ทุกประเภท ทั้ง บุคคล เครื่องมือ กฎระเบียบ หรือวิธีการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการทำงานนั้นได้ผลลัพธ์ที่ดี มีจำนวน หรือคุณภาพไม่น้อยกว่าที่กำหนด หรือที่คาดหวัง

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับเป็นการตอบแทนที่ปฏิบัติงานให้กับทางฝ่ายคลังเอกสารที่ไม่ได้อยู่ในรูปของเงิน เช่น ประกันชีวิต หยุดทำงานในวันเสาร์

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดสิ่งตอบแทนที่ทางฝ่ายคลังเอกสารกำหนดให้กับพนักงานที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย เช่น หยุดทำงานในวันเสาร์

ค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT) หมายถึง สิ่งที่พนักงานได้รับจากการทำงานทั้งแบบประจำเดือน หรือรายวัน , ค่าทำงานล่วงเวลา นับจากเวลาเลิกงานตามปกติ

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง งานที่พนักงานได้รับผิดชอบนั้น สามารถทำได้ตามที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ และมีความพึงพอใจกับงานนั้นที่ทำหรือไม่

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งแบบงานในหน้าที่โดยตรง หรืองานเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมาย

กฎระเบียบ หมายถึง แนวทางปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในการทำงาน ทั้งสถานที่ทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

การประเมินผลการทำงาน หมายถึง การนำสิ่งที่พนักงานทำได้ หรือผลการทำงานของพนักงานมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้ เพื่อให้รู้ถึงระดับความสามารถ หรือระดับผลการทำงานของพนักงาน

ความถูกต้องของงาน หมายถึง งาน หรือผลการทำงานของพนักงานเป็นไปตามข้อเท็จจริง สามารถนำไปใช้ในการทำงานต่อได้ทันที หรือผลการทำงานของพนักงานเป็นไปตามข้อกำหนด

บรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้

ทันเวลาที่กำหนด หมายถึง งานที่รับผิดชอบสามารถส่งมอบ หรือส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทันตามเวลาที่ได้ตกลงไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานเป็นอย่างไร

2. ได้ทราบถึงปัจจัยการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

3. ได้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัททรัพย์ศรีไทยจำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการนำเสนอผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น 8 ส่วน

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการ
ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ส่วนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย Two Factor Theory
ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
ส่วนที่ 7 ภาพรวมของอุตสาหกรรมธุรกิจคลังเอกสารโดยรวม
ส่วนที่ 8 ประวัติบริษัท

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ความหมายเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ในรูปแบบตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ ความมั่นคง และปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนให้กับพนักงานที่ได้ทำงานให้กับองค์การ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2545) โดยทั่วไปจะคุ้นเคยกับค่าตอบแทน 2 ประเภท คือ “เงินเดือน” หมายถึง ค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับภายในช่วงระยะเวลาที่ตกลงร่วมกันในอัตราคงที่ และได้รับประจำ ซึ่งไม่คิดตามชั่วโมง หรือจำนวนผลิตที่ได้จากการทำงาน “ค่าจ้าง” หมายถึง ค่าตอนแทนที่พนักงานได้รับโดยยึดหลักเวลาในการทำงานเป็นหลัก เช่น รายวัน รายชั่วโมง (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549) ส่วนขององค์การนั้น ค่าตอบแทนจัดเป็นต้นทุนในการดำเนินธุรกิจประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญรองลงมา หรือใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายประเภทวัตถุดิบ ซึ่งค่าตอบแทนถือเป็นสิ่งที่จูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์การ ให้มีความจงรักภักดี ทุ่มเท ตั้งใจทำงานจนถึงจูงใจให้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ สนใจเข้ามาร่วมงานกับองค์การ ทำให้องค์การต้องมีการบริหารจัดค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้งการวางแผน จัดระบบงาน และการใช้จ่าย

ส่วนค่าตอนแทน เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับพนักงานในองค์การ ทั้งทางตรง และทางอ้อม เพื่อจูงใจผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่จะได้รับจากพนักงานในองค์การ (Decenzo & Robbins, 2007; Bohlander & Snell, 2010)

ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในด้านการจูงใจพนักงานในองค์การ และมีผลกระทบโดยทางตรง และทางอ้อมต่อการบริหารต้นทุนในการบริหารงาน ซึ่งองค์การต้องคำนึงถึง วัตถุประสงค์และความสำคัญเกี่ยวกับค่าตอบแทน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างรอบด้าน โดยความสำคัญประกอบด้วย

1. ความสำคัญต่อบุคคล ค่าตอบแทนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคคลทั้งผู้ที่สนใจ ที่มีความรู้ ความสามารถ ให้เข้ามาร่วมงานกับองค์การ หรือพนักงานในองค์การ ค่าตอบแทนที่ดี ก็เป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีความจงรักภักดีกับองค์การ มีความตั้งใจทำงาน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ หรือทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

2. ความสำคัญต่อองค์การ และส่วนบริหาร การบริหารจัดการค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจะทำให้มีผลดีอย่างรอบด้าน ทั้งเรื่องต้นทุนที่ใช้เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน หรือสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลในการทำงานหากได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ป้องกันปัญหาในด้านต่าง ๆ เช่น การลาออก การไม่ตั้งใจทำงาน และยังเป็นการเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การ และพนักงานในองค์การให้ทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลงตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ

3.ความสำคัญต่อสังคม ค่าตอบแทนจัดได้ว่าเป็นต้นทุนของสินค้าและบริการ ซึ่งจะกระทบภาวะเงินเฟ้อได้ หากต้นทุนของสินค้าและบริการนั้นสูงขึ้นเหตุเพราะมาจากค่าตอบแทน อาจทำให้เกิดการจ้างงานลดลง การลงทุนลดลง แต่หากมีการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพทั้งจากองค์การ และพนักงานก็จะส่งผลให้เศรษฐกิจเจริญเติบโต ทำให้รายได้ประชาชาติเพิ่มสูงขึ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน

การบริหารจัดการค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่มีความอ่อนไหว เพราะได้รับผลมาจากทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก จะเป็นตัวกำหนดความเหมาะสมในการจ่ายค่าตอบควรอยู่ที่ระดับใด ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันในด้านต่างๆ ประเภทงานที่รับผิดชอบ ทักษะความรู้ และผลการปฏิบัติงานหรือไม่ (Bohlander and Snell, 2010; เสนาะ ติเยาว์, 2537; สุนันทา เลาหนันท์, 2542) มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายนอก ได้แก่

1. ระดับค่าตอบแทน คือ ในการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การทั่วไปโดยส่วนใหญ่จะดูจากองค์การอื่นที่เป็นอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน หรือพื้นที่เดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน อาจจะจ่ายในอัตราที่ต่ำกว่าในช่วงแรก หรือช่วงทดลองงาน แต่เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็อาจจะได้รับการปรับค่าตอบแทนตามความเหมาะสมต่อไป ส่วนด้านการจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ที่ตรงกับความต้องการขององค์การเข้ามาสมัครงาน หรือร่วมงานกับองค์การ การกำหนดอัตราค่าตอบแทนก็ควรอยู่ในอัตราที่เหมาะสมมีความน่าสนใจ แต่ในบางกรณีหรือบางตำแหน่งงาน เป็นลักษณะงานที่ในตลาดแรงงานเกินความต้องการของตลาด ก็อาจจะส่งผลถึงอัตราค่าตอบแทนที่ต่ำตามไปด้วย แต่ก็ต้องไม่ต่ำกว่าอัตราค่าตอบแทนขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด

2. ลักษณะ และความสำคัญของงาน คือ ความสำคัญของงานที่มีผลต่อองค์การจะแตกต่างกันออกไป เพราะลักษณะหรือประเภทของที่ต่างกัน บางงานใช้ทักษะความรู้เฉพาะด้าน หรือบางงานไม่จำเป็นต้องมีความเชียวชาญ ประสบการณ์แต่อย่างใด ซึ่งความสำคัญนี้ก็ส่งผลถึงอัตราการจ่ายค่าตอบด้วยเช่นกัน เพื่อสร้างความเป็นธรรมด้านการบริหารค่าตอบแทนภายในองค์การ

3. ต้นทุนค่าครองชีพ คือ สิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจหรือตามช่วงเวลา ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการใช้จ่ายของพนักงาน ทางองค์การจึงต้องมีการสำรวจปรับขึ้นค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับต้นทุนค่าครองชีพที่เพิ่มขึ้น

4. อำนาจการต่อรอง คือ การรวมกลุ่มของบุคคลทั้งในรูปแบบของสมาคมหรือสหภาพแรงงานทำให้ช่วยเพิ่มอำนาจในการต่อรองกับองค์การ ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา การกำหนดอัตราค่าตอบแทนทางองค์การเป็นผู้กำหนด ปรับขึ้น หรือกำหนดอัตรามาตรฐานตามโครงสร้างองค์การ แต่ปัจจุบันบุคคล หรือพนักงานมีอำนาจการต่อรองที่เพิ่มโดยผ่านสมาคม หรือสหภาพแรงงาน โดยผ่านกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ร่วมกัน หรือหากเป็นงานที่มีความสำคัญ ต้องมีทักษะ ความรู้เฉพาะด้าน บุคคลนั้นก็ย่อมมีอำนาจในการต่อรองที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เช่นกัน

5. กฎหมายภาครัฐ คือ มาตรการที่องค์การต่าง ๆ ต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เช่น อัตราค่าแรงขั้นต่ำ แต่บางมาตรการก็อาจเป็นเพียงขอความร่วมมือ หรือกำหนดไว้เป็นมาตรฐานเท่านั้น เช่น เงินเดือนขั้นต่ำวุฒิปริญญาตรี 15,000 บาท

ปัจจัยภายใน ได้แก่

1. นโยบายขององค์การ คือ สิ่งที่ฝ่ายบริหารขององค์การเป็นผู้กำหนด โดยอาจจะมาจากทัศคติ หรือความสามารถในการจ่าย โดยทั่วไปจะมี 2 หลักการ คือ จ่ายให้ต่ำที่สุด เพื่อประหยัดต้นทุน

ในส่วนของจ่ายค่าตอบแทน หรือจ่ายให้มากสุด หรือเหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

2. ความสามารถในการจ่าย คือ ความสามารถที่องค์การมีระดับการจ่ายค่าตอบแทนในอัตราที่สูงหรือต่ำ เมื่อเทียบกับปัจจัยภายนอกโดยมากองค์การขนาดใหญ่ หรือองค์การที่มีผลประกอบการดี ก็ย่อมมีความพร้อมในการจ่ายมากขึ้นตามไปด้วย

3. ผลการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดอัตราค่าตอบแทน เช่น การปรับขึ้นค่าตอบแทน หรือบางงานค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับปริมาณงานที่ทำได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถ ความตั้งใจ ทักษะความชำนาญที่แตกต่างกันออกไป

4. ระดับอาวุโส คือ อัตราค่าตอบแทนที่มีเรื่องระยะเวลาปฏิบัติเป็นเงื่อนไขในการกำหนด โดยทั่วไปที่เห็นเป็นรูปธรรม ก็คือ โบนัส หรืออัตราการปรับค่าจ้างประจำปี หรือบางกรณีบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานกับองค์การ มีความอาวุโสก็จะส่งผลถึงอัตราค่าตอบแทนด้วย เช่นกัน

5. ประสบการณ์ คือ ปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่ออัตราค่าตอบแทน เพราะประสบการณ์ คือ สิ่งที่มีประโยชน์ จะเป็นสะสมเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความชำนาญ ที่นำมาใช้ปฏิบัติในองค์การ อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อองค์การในการดำเนินธุรกิจ

6. ดวงโชคชะตา คือ จังหวะโอกาสที่ไม่ได้คาดการณ์มาก่อนล่วงหน้า แต่อาจจะเกิด เพราะความบังเอิญตามช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น พนักงานตำแหน่งเดิมออก หรือเสียชีวิต

7. อิทธิพลในองค์การ คือ ปัจจัยที่อาจจะเกิดขึ้นในบางกรณี เช่น พวกพ้อง เส้นสายในองค์การ การขัดแย้งกันในองค์การ

หลักการกำหนดค่าตอบแทน

การกำหนดค่าตอบแทน ถือเป็นส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานเป็นอย่างมาก ทั้งเรื่องของต้นทุนการบริหาร แรงจูงใจ ขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์การ เพราะฉะนั้นผู้ที่มีหน้าการกำหนดค่าตอบแทนจำเป็นต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการกำหนดค่าตอบแทนมีหลักที่ควรพิจารณาดังนี้ (สุนันทา เลาหนันท์, 2542; สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549)

1. หลักความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนตามที่ได้รับต้องมีความเป็นธรรมตามมาตรฐานของแต่ละสังคม อาจจะเท่ากัน หรือสูงกว่า แต่ก็ต้องไม่ต่ำกว่า หรือต้องจ่ายค่าตอบแทนขั้นต่ำ ตามที่กฎหมายกำหนด และมีการปรับเพิ่มตามสภาพเศรษฐกิจ หรือต้นทุนค่าครองชีพ

2. หลักความยุติธรรม คือ การจ่ายค่าตอบแทนหากมีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถ คุณวุฒิ วัยวุฒิ ที่เท่ากัน หรือเหมือนกัน ก็ควรจ่ายค่าตอบแทนที่เท่ากันด้วยเช่นกัน หรือจ่ายตามความ

รับผิดชอบ ความซับซ้อนของงานที่ปฏิบัติ เพื่อสร้างความยุติธรรม ทั้งภายใน ตามแนวคิด “งานเท่ากัน จ่ายเท่ากัน” ความยุติธรรมภายนอก ให้สอดคล้องกับสภาพการจ้างงานภายนอก หรือเฉพาะบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล

3. หลักความสมดุล คือ การจ่ายโดยเปรียบเทียบกันประเภทรายจ่ายอื่น ๆ เช่น งบบริหารจัดการของหน่วยงานการตลาด งบพัฒนาองค์การ รวมถึงความสมดุลของการจ่ายค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน กับค่าสวัสดิการ ต้องมีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน

4. หลักการควบคุม คือ การควบคุมการจ่ายให้เหมาะสม และต้องลดค่าใช้จ่ายที่ไม่สำคัญลง เพราะค่าใช้จ่ายด้านบุคคลเป็นส่วนสำคัญในการบริหาร และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์องค์การมากที่สุด

5. หลักความมั่นคง คือ การกำหนดมาตรฐานในด้านต่าง ๆ ที่แน่นอน เพื่อสร้างความมั่นคงให้ค่าตอบแทนของพนักงานที่จะได้รับ เช่น จำนวนเงินที่แน่นอน วันที่จ่ายที่แน่นอน

6. หลักการจูงใจ คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่ช่วยให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากส่วนต่างๆ เช่น กำหนดเป้าหมายทางผลผลิต แผนการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ของการปรับตำแหน่ง

7. หลักความยืดหยุ่น คือ การจ่ายค่าตอบแทน ต้องยืดหยุ่นตามเหตุการณ์ปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ หรือระดับความรู้ความสามารถที่เพิ่มขึ้น

องค์ประกอบค่าตอบแทน

แต่ละองค์การมีการกำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน หรือรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาได้ทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกขององค์การ สามารถแบ่งองค์ประกอบได้ 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนทั้งหมด และค่าตอบแทนเชิงสังคม มีรายละเอียดดังนี้ (Decenzo & Robbins, 2007; Bohlander & Snell, 2010)

ค่าตอบแทนทั้งหมด คือ สิ่งที่บุคคลจะได้รับโดยรวมทั้งหมด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเอง และไม่เป็นตัวเงิน

1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินที่บุคคลได้รับ แบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1.1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง เป็นค่าตอบแทนมาตรฐานซึ่งได้แก่ ค่าจ้าง หรือเงินเดือน โดยมากจะคิดเป็น รายเดือน รายวัน รายชั่วโมง หรือการจ่ายจูงใจที่จ่ายให้กับบุคคล หรือจ่ายตามผลการปฏิบัติงานตามบุคคล เช่น ยอดขาย โบนัส

1.1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม หรือ “ผลประโยชน์เกื้อกูล” เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ค่าตอบแทนที่ได้รับในวันที่ลาหยุดงาน หรือเงินที่ได้รับตอนเกษียณ ทั้งนี้ต้องเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้

1.2 ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน หมายถึง บริการต่าง ๆ สิทธิประโยชน์ หรือสิ่งของที่องค์การให้ต่อบุคคล เพื่อสร้างความพึงพอใจ หรือเพื่อช่วยให้การปฏิบัติมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1.2.1 งาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การให้รับผิดชอบ มีความสำคัญ ความน่าสนใจ มีอิสระมีอำนาจในการตัดสินใจ มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพ

1.2.2 สภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงาน การประเมินผลงานที่เป็นธรรม หรือสุขอนามัยที่ดี ความปลอดภัยที่ดี การมีส่วนร่วมในการคิด และตัดสินใจในกิจกรรม หรือในงานต่าง ๆ

2. ค่าตอบแทนเชิงสังคม คือ ค่าตอบแทนที่ไม่สามารถแยกออกเป็นตัวเงิน เช่น ความพึงพอใจด้านสังคม ความสัมพันธ์ในองค์การ ความภูมิที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เช่น

2.1 ได้รับการยกย่อง หรือเลื่อนตำแหน่ง คือ การที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การรับรางวัล การปรับตำแหน่งงาน

2.2 การได้รับผิดชอบงานที่ท้าทาย คือ การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญมีความท้าทาย มีการใช้ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นจากงานเดิมที่รับผิดชอบอยู่ หรือการมองงานพิเศษให้ปฏิบัติ

2.3 ความรู้สึกมั่นคง คือ ทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ หรือการจูงใจให้เกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน เช่น กองทุน สวัสดิการ หรือการให้หุ้น

2.4 โอกาสเรียนรู้ และพัฒนา คือ เปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้ เพิ่มเติม ฝึกฝน ทักษะความรู้ให้มากขึ้นกว่าเดิม หรือการให้หน้าที่รับผิดชอบที่มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการ

ความหมายเกี่ยวกับสวัสดิการ

คือ ค่าตอบแทนทางอ้อม หรือ “ผลประโยชน์เกื้อกูล” ที่พนักงานได้รับจากองค์การ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น ประกันสุขภาพ ค่าเดินทาง ค่าโทรศัพท์ ค่าที่พัก เป็นการจ่ายเพิ่มเติม

นอกจากค่าจ้างที่ได้ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่องค์การต้องมองให้กับพนักงาน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆ ทั้ง ด้านกฎหมาย หรือความเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ (Decenzo & Robbins, 2007)

สวัสดิการเป็นประโยชน์เกื้อกูลที่ไม่ใช่ค่าจ้าง แต่ก็มีความสำคัญระดับเดียวกับค่าจ้าง เพราะเป็นสิ่งที่จะช่วยเกื้อกูลช่วยแบ่งภาระให้กับพนักงานในองค์การ หากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล ค่าเทอมบุตร ฯลฯ ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคง และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2545)

หลักสำคัญในการบริหารสวัสดิการ

การบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้น จะทำให้เกิดผลดีอย่างรอบด้าน ทั้งความจงรักภักดีต่อองค์การ การทำงานด้วยความตั้งใจทุ่มเท แต่ละองค์การมีหลักบริหารจัดการสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ แต่โดยหลักพื้นฐานในปัจจุบันที่องค์การ นิยมนำมาใช้มีดังนี้ (สุนันทา เลาหนันท์, 2542; เสนาะ ติเยาว์, 2537)

1. หลักความเหมาะสมกับความต้องการ คือ สวัสดิการในแต่ละประเภท ควรมีการสำรวจสอบถาม หรือการมีส่วนร่วมกันระหว่างองค์การ และพนักงาน เพื่อให้ได้สวัสดิการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยยึดหลักความยุติธรรม เท่าเทียม กับพนักงานทุกคน ทุกหน่วยงาน

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ ควรให้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อสร้างความพึงพอใจ มั่นใจให้กับบุคคล ไม่ใช่การให้ตามงบประมาณ หรือตามความรู้สึก

3. หลักความสมอภาค คือ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ ศาสนา ฯลฯ แต่บางกรณีอาจจะนำปัจจัยด้านอื่นเข้ามาเป็นเกณฑ์ถึงความแตกต่าง แต้องมีการแจ้งหรือกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ให้ชัดเจนและเป็นธรรม

4. หลักความสามารถในการจ่าย คือ ความสามารถขององค์การ หรืองบประมาณที่สามารถจ่ายให้กับบุคคล โดยต้องสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และวัฒนธรรมในองค์การ

5. หลักความมีประสิทธิภาพ คือ ต้องคำนึงถึงผลที่จะได้รับในการจัดทำสวัสดิการ มีความคุ้มค่าได้รับความรู้สึกดีต่อกัน ช่วยเพิ่มความสุขกาย และสุขใจทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

ประเภทสวัสดิการ

สวัสดิการที่พนักงานได้รับมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ หรือความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ แบ่งได้ดังนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545; สุนันทา เลาหนันท์, 2542; เสนาะ ติเยาว์, 2537; Decenzo & Robbins, 2007)

1. ตามกฎหมายกำหนด คือ สิ่งที่จำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับองค์การต้องจ่ายให้กับพนักงานตามกฎหมายกำหนด ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป เช่น ห้องน้ำแยกสัดส่วนชาย หญิง น้ำดื่ม ห้องพยาบาล ประกันสังคม

2. จ่ายหรือให้ด้วยความตั้งใจขององค์การ คือ สิ่งที่องค์การมองให้กับบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวก หรือสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ช่วยให้รู้สึกปลอดภัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย หรือทัศนคติขององค์การ เช่น

2.1 ด้านสุขภาพ มีหน่วยรักษาพยาบาลเบื้องต้น โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ การประกันสุขภาพ ครอบคลุมทั้งบุคคล และครอบครัว

2.2 ด้านนันทนาการ อาจมีการจัดพื้นที่ให้ออกกำลังกาย มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา หรือมีการจัดอบรมสัมมนา

2.3 ด้านเงิน อาจเป็นให้รางวัลบุคคลที่มีสถิติการมาทำงานที่ดีเยี่ยม ช่วยทุนการศึกษา ฯลฯ

2.4 อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน เช่น สินค้าภายใน บริการรถรับส่ง เครื่องแบบชุดฟอร์ม

3. โดยความร่วมมือระหว่างองค์การ และพนักงาน คือ เป็นการสร้างหลักความมั่นคงร่วมกันทั้งสองฝ่าย ตามหลักการ และข้อตกลงร่วมกัน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

4. สำหรับเวลาที่ไม่ต้องปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1 วันหยุดประจำปี ตามกำหมายกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 13 วัน/ปี จึงจะต้องได้รับค่าตอบแทนตามปกติ เหมือนเวลามาปฏิบัติงาน

4.2 วันหยุดพักผ่อน หรือวันลาพักร้อน คือ จำนวนวันที่บุคคลมีสิทธิหยุดงานได้โดยยังได้รับค่าตอบแทนตามปกติ จำนวนวันที่มีสิทธิลาหยุดโดยมากขึ้นอยู่กับอายุงานที่ปฏิบัติงาน

4.3 วันหยุดหรือลาพิเศษ คือ การหยุดกรณีพิเศษ เช่น วันเลือกตั้ง หรือลาคลอดบุตร แต่จะได้รับค่าตอบแทนภายใต้กฎหมายกำหนด

4.4 ลาพักงาน คือ การลาพิเศษเฉพาะบุคคลตามแต่ละกรณี ขึ้นอยู่กับการได้รับอนุญาต และความเหมาะสมจากองค์ เช่น ลาไปศึ

5. บริการอื่น ๆ คือ เป็นการช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นขวัญกำลังใจที่ดีให้กับพนักงาน ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมแต่ละองค์ เช่น สถานที่รับดูแบบบุตรของพนักงานในองค์ การเปิดอบรมให้ความรู้จากวิทยากรภายนอก ฯลฯ

ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มิลเล็ท (Millet อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้ให้ความหมายว่า ผลการทำงานที่สร้างความพึงพอใจ ให้กับประชาชนทั้งหมาย และได้รับกำไรจากการทำงานนั้น ส่วนความพึงพอใจหมายถึงสิ่งที่ได้ให้บริการกับประชาชน โดย พิจารณาจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการอย่างเสมอภาพ

2. บริการภายในเวลาอย่างรวดเร็ว และทันท่วงที

3. บริการอย่างพอเพียง

4. บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนา

ไซมอน (Simon อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้ให้ความหมายว่า หากจะดูว่าการปฏิบัติงานใดที่ทำให้มีประสิทธิภาพที่สูงสุดนั้น ให้พิจารณาจาก ผลผลิตที่ดี ต้องมีความสอดคล้องกับทรัพย์กรนำเข้า แต่หากเป็นงานด้านที่เกี่ยวกับประชาชน เช่น หน่วยงานภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนบวกเข้าไปด้วย โดยสามารถกำหนดสูตรได้ดังนี้

E = (O-I) + S

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

I = Input คือ ทรัพย์กรนำเข้า หรือปัจจัยต่าง ๆ

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510) ได้ให้ความหมายว่า ความว่องไว คล่องตัวในการทำงานให้ลุล่วงประสบความสำเร็จ แต่ไม่ได้พูดถึงในส่วนของทรัพยากรน้ำเข้า หรือความพึงพอใจ

ทิพาวสี เมฆสวรรค์ (2538) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในส่วนราชการ สามารถประเมินได้ในมิติที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับความต้องการในการพิจารณามิติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. มิติของต้นทุน ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการบริหาร เช่น บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างคุ้มค่า และสูญเสียน้อยที่สุด

2. มิติของขั้นตอนการบริหาร ได้แก่ การปฏิบัติงาน ที่ตรงตามมาตรฐาน รวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกด้วยเทคโนโลยี

3. มิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานต่อสังคมด้วยคุณภาพ มีกำไรตามเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ในงานที่ทำ และบุคคลที่ใช้บริการ หรือลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน คฑาวุธ พรหมายน, 2545) กล่าวตามแนวคิดของ Harring Emerson เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” เป็นหนังสือที่ได้รับความนิยม ชื่นชม และกล่าวถึงอย่างมาก ประกอบด้วยหลัก 12 ประการ ดังนี้

1. สร้างความเข้าใจ และกำหนดความชัดเจนถึงแนวคิดในการปฏิบัติงาน

2. ใช้หลักความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเพื่อวิเคราะห์ในความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. การแนะนำหรือปรึกษาชี้แนะ ต้องมีความน่าเชื่อถือ ครบถ้วน

4. ปฏิบัติงานด้วยการมีระเบียบ วินัย

5. ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาพ เท่าเทียม มีมาตรฐานเดียวกัน

6. การปฏิบัติต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความรวดเร็ว และต้องมีเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เก็บไว้

7. การดำเนินงานต้องมีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้อย่างทั่วถึง

8. ปฏิบัติงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

9. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

10. การปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปเป็นมาตรฐานได้

11. สามารถสร้างมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติในการถ่ายทอด หรืออธิบายงานได้

12. มอบรางวัล หรือสิ่งตอบแทนสำหรับงานที่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ในแต่ละหน่วยงานพยายามกำหนดให้ชัดเจน ถึงการที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองสามารถทำงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด

ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างใน คฑาวุธ พรหมายน ,2545) ได้เสนอโมเดลสำหรับ ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร เช่น บุคลากร เงิน วัสดุ และผลผลิต ที่องค์การได้รับ ยังประกอบด้วยปัจจัยในส่วนอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมนการปฏิบัติงานองค์การ มีการปฏิบัตานที่ซ้ำซ้อนน้อย มีมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การ มีการกำหนดที่เป็นระเบียบ แบบแผน ที่ละเอียดชัดเจน ก็ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์การมีมากกว่าองค์การที่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือไม่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม ส่งผลให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่นกัน

3. ผลงานที่เป็นรูปธรรม แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในด้านบวกกับประสิทธิการทำงาน

4. เมื่อนำการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปพร้อมกับ ผลงานที่เป็นรูปธรรม จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงลำพัง

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึง สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับฝ่ายบริการ

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ปรับปรุงจาก : สถิต คำลาเลี้ยง (2544)

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยหลายด้านที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

ภาพที่ 2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ปรับปรุงจาก : สมพงษ์ เกษมสิน (2519)

สมยศ นาวีการ (2544) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 7 ปัจจัย

ภาพที่ 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ปรับปรุงจาก : สมยศ นาวีการ (2544)

1. แผนงาน คือ การกำหนดแผนการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์จากจุดแข็ง จุดอ่อน องค์การ ส่วนภายนอกวิเคราะห์จากโอกาส และอุปสรรค

2. โครงสร้าง คือ โครงสร้างขององค์การ ที่มีการจัดโครงสร้างอย่างมีประสิทธิภาพ จะมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน

3. ระบบ คือ ระบบที่ดีขององค์การ จะมีส่วนทำให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมาย

4. รูปแบบ คือ รูปแบบ หรือลักษณะการบริหารจัดขององค์การ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

5. บุคคลกร คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การ

6. ความสามารถ คือ ทักษะ ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน

7. ค่านิยม คือ สิ่งที่ปฏิบัติร่วมกันของเจ้าหน้าที่ในองค์การ

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มคนที่รวมตัวกัน เพื่อปฏิบัติงาน หรือทีมงาน จะสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีความจริงใจต่อกัน และต้องไม่มีการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างกัน และผู้ที่รับผิดชอบควบคุมงานต้องคำนึงถึงปัญหาการบริหารจัดการบุคคลต่าง ๆ ทีมงานให้มีประสิทธิภาพมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

1. ความผูกพัน และความรับผิดชอบต่อองค์การ มี 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ที่ต้องการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การ

1.2 มีความพร้อม และตั้งใจที่จะนำความสามารถที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในองค์การ

1.3 มีการยอมรับ และมีความเชื่อมั่นในเป้าหมาย และคุณค่าขององค์การ

2. ความสำคัญในการพัฒนาทำความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ในทีมงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะมีความรู้สึกว่า มีความสำคัญ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีคุณค่า สามารถสร้างไอเดียใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้า

3. ความสำคัญในการพัฒนาทักษะ ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในองค์การให้เป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ และเทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าท่านอื่น

4. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ รวมถึงการมีที่ปรึกษาซึ่งเป็นบุคคลอื่น สำหรับรับผิดชอบในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น จัดการปัญหาข้อพิพาท การให้ข้อมูลข่าวสาร

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในแต่ละองค์การจำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้ (ประคัลภ์ ปัณฑพลัง, 2013)

ภาพที่ 2.4 คุณสมบัติของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
ปรับปรุงจาก : ประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร (2013)

1. มีความรับผิดชอบสูง คือ การที่เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใด ๆ องค์การสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความพยายามทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จเรียบร้อย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับทีมงาน หรือเพื่อนร่วมงาน

2. ปรับตัวได้ดี คือ การที่เจ้าหน้าที่สามารถปรับเปลี่ยนตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการณ์ปัจจุบันในด้านต่าง ๆ เช่น ปรับวิธีการทำงาน ปรับแนวคิดในการทำงาน หากเจ้าหน้าที่มีการปรับตัวได้ดี ให้เป็นไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน ก็จะเป็นการพัฒนาทั้งตนเอง และพัฒนาการทำงานให้กับองค์การ

3. มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ คือ มีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อันจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนงานที่ต้องแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

4. สื่อสารได้ดี คือ ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในองค์การ มีการพูดคุยกันน้อยลง ทำให้การสื่อสารระหว่างกันต้องมีประสิทธิภาพ อาจจะเป็นการสื่อสารในเรื่องของการอธิบายงาน การออกคำสั่งต่าง ๆ เช่น จากเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง หรือจากหัวหน้า และลูกน้อง

5. รักในงานที่ทำ คือ การที่องค์การจะประสบความสำเร็จ หรือมีการพัฒนาเกิดขึ้น ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่ง ก็ คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนั้น ต้องมีใจรักกับงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่น เพื่อความสำเร็จทั้งกับตนเอง และความสำเร็จร่วมกันในองค์การ

ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

สุพิณ เกชาคุปต์ (2530) กล่าวว่า คือ การแสดงของพฤติกรรมที่เป็นความรู้สึกของบุคคลนั้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความโน้มเอียง หรือท่าทีในการกระทำของตน

เสนาะ ติเยาว์ (2532) กล่าวว่า คือ ความพร้อมของสภาพจิตใจที่จะตอบสนองต่อความต้องการจากภายนอก เป็นความเข้าใจในแต่ละบุคคล ที่จะตอบสนองเพื่อให้เห็นว่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิงหนึ่ง เช่น ต่อบุคคล ต่อสถานการณ์ หรือสถานที่สิ่งของ

เลการ์ด (Hilgard 1957) กล่าวว่า คือ ความรู้สึกในครั้งแรกที่รู้สึกกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเหตุการณ์ใด และพร้อมที่จะแสดงความรู้สึกนั้นในครั้งถัดไป

กลมรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2542) กล่าวว่า คือ

1. เป็นสิ่งที่ไม่ได้รับมาแต่เกิด แต่เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ หรือจากการเรียนรู้

2. คือแนวทางในการแสดงออก เช่น ถ้ามีทัศนคติทางด้านบวก แนวโน้มก็อาจจะเข้าหาต่อการแสดงออกนั้น แต่ถ้ามีทัศนคติทางด้านลบ แนวโน้มก็จะไม่เข้าหา ด้วยวิธีการต่อต้าน หรือไม่ปฏิบัติตาม

3. สามารถถ่ายทอดระหว่างบุคคลได้

4. เปลี่ยนแปลงได้ จากประสบการณ์ หรือการเรียนรู้ที่เพิ่มมากขึ้น หรือได้สัมผัสมากขึ้น

เชียรศิริ วิวิธศิริ (2542) กล่าวว่า คือ การรับรู้จากรอบตัว กับสิ่งต่าง ๆ ให้ความรู้สึกสนใจเฉพาะในด้านที่ชอบ หรือไม่ชอบ หรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่มีต่อสิงใดสิ่งหนึ่ง การแสดงออกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อคณะบุคคลหรือเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และลบ เช่น ความชอบ ความเชื่อมั่น ความประสงค์ดี หรืออาจจะแสดงออกด้วยการกระทำจากทัศนคติเดิมที่มีอยู่

สวัสดิ์ สุคนธรังสี (2517) กล่าวว่า คือ ความรู้สึกในแต่ละคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนอาศัยอยู่ หรือเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิต ครอบครัว สังคม โรงเรียน สถาบันการศึกษา มีส่วนช่วยในการสร้างพื้นฐานให้บุคคลทำการสร้างมาตรฐานไว้ในความคิด และ

แสดงออกมาต่อปัจจัยต่าง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติในระยะยาวให้กับบุคคล และบุคคลที่มีปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน เช่น การศึกษา ชาติกำเนิด ฐานะ ประเภทอาชีพ ก็จะมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป

ชม ภูมิภาค (2523) กล่าวว่า คือ แนวทางที่มีต่อความรู้สึกในแต่ละบุคคล ต่อปัจจัยต่าง ๆ เช่น เหตุการณ์ บุคคล นโยบาย ฯลฯ เป็นได้ทั้งสิ่งที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ดังนั้น ทัศนคติอาจจะเป็นความ จดจำ คิดถึง หรือสัมผัสได้

ประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงน

เจ้าหน้าที่ในองค์การ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการร่วมกันพัฒนาองค์การ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ อันจะก่อนให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานโดยรวมขององค์การ ซึ่งประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

1. ก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอน หรือกระบวนการ ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดี

2. ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

3. ทำให้มีการพัฒนา เพื่อความเป็นเลิศ และเจริญก้าวหน้าขององค์การ

4. ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5. ทำให้ประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเวลา ด้านวัตถุดิบ ด้านบุคลากร เพื่อเพิ่มผลผลิต หรือผลงานที่มีคุณภาพ

6. ทำให้สามารถกำหนดแผนงาน เทคนิค กระบวนการให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มความสุขในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ หรือเพื่อลดอุปสรรคในด้านต่าง ๆ

7. ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน จะได้นำใช้เพื่อพัฒนาองค์การ และเพื่องานที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจเป็นตัวชักนำให้พนักงานในองค์การมีความกระตือรือร้น หรือชักนำให้มีการแสดงออก ในลักษณะต่างๆ ทั้งในส่วนการทำงาน หรือทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การสำหรับผู้ที่รับผิดชอบโดยตรงในการชักนำให้พนักงาน หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อทำให้การปฏิบัติงานลุล่วงตามเป้าหมาย เพราะโดยปกติของเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความ

กระตือรือร้น และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การชักนำเป็นเรื่องของการตอบสนองความต้องการ ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ (สมพร สุทัศนีย์, 2542)

แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทำให้สิ่งที่ถูกเร้าเพิ่มระดับความสามารถ หรือความสามารถที่ซ่อนเร้นอยู่ ทำให้เกิดการปฏิบัติ หรือตั้งใจกับสิ่งที่ทำ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามตั้งใจ (ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์, 2543)

แรงจูงใจ หมายถึง การจัดการการปฏิบัติงานขององค์การ แผนก หน่วยงาน ฯลฯ จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง โดยเฉพาะพนักงานในองค์การ จะต้องมีส่วนร่วม ทุ่มเท แรงใจ ในการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แรงจูงใจ คือ วิธีการประการหนึ่งที่สำคัญ เพราะเมื่อพนักงานได้รับการจูงใจ ก็จะมีพลังในการปฏิบัติงาน มีความอดทน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ แรงจูงใจอาจจะอยู่ในรูปแบบของสิ่งของ หรือการยกย่องทางสังคม แรงจูงใจจึงเปรียบเหมือนกำลังใจที่ทำให้พนักงานปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง (ทิมมิกา เครือเนตร, 2550)

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นเพื่อสร้างพลังที่มีอยู่ในบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เพื่อให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมาย หรือสร้างแรงผลักดันให้บุคคลแสดงการกระทำออกมาอย่างมุ่งมั่น ทุ่มเท เพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (เนตรดาว มัชฌิมา, 2549)

แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีทั้งพลังจากภายใน และภายนอก แต่ละบุคคลก็มีกระบวนการจูงใจที่แตกต่างกัน การกระทำของบุคคลนั้นเกิดจากความต้องการที่อยากให้มีการตอบสนอง การกระทำของบุคคลที่แสดงออกมานั้น จึงมีเป้าหมายเสมอ ในองค์การสำหรับผู้ที่มีอำนาจในการตอบสนอง จึงควรเลือกกระทำตามเป้าหมายของพนักงานที่คาดหวัง (สรยา มหากณานนท์, 2551)

แรงจูงใจในเชิงพฤติกรรมองค์การ คือ แรงจูงใจต้องมีความสำคัญกับ 3 คำ คือ พลัง การนำไปสู่ และการดูแลรักษาเอาไว้ ซึ่งมีความหมายคือ เมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้น และสิ่งนั้นมีความจำเป็นต่อบุคคลนั้น บุคคลนั้นก็จะตั้งใจปฏิบัติสิ่งนั้นด้วยพลัง ตั้งความหวังกับเป้าหมายนั้น โดยท้ายที่สุดบุคคลนั้นจะดูแลรักษา กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำนั้นให้คงอยู่เสมอ (เชอร์ริงตัน, 1989)

แรงจูงใจเป็นการกระทำที่ปรากฏออกมาต่อสิ่งจูงใจถึงสถานะทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล เพื่อปฏิบัติสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ และได้รับความรู้สึกพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล (แมคเคลแลนด์, 1953)

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs Theory)

ได้ทำการศึกษาความต้องการของบุคคลแบ่งเป็น 5 ลำดับขั้นความต้องการ โดยเริ่มจากระดับพื้นฐาน และพัฒนาขึ้นไปเป็นระดับที่สูง หากความต้องการในแต่ละลำดับขั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อให้มีความพยายามให้ประสบความสำเร็จกับสิ่งนั้นที่ต้องการ ซึ่งทฤษฎีนี้องค์การสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นและตอบสนองความต้องการให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงาน แบ่งทฤษฎีได้ 5 ขั้น คือ

ภาพที่ 2.5 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์
ปรับปรุงจาก : มาสโลว์

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางรางกาย คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการดำรงชีพ เช่น ปัจจัย 4 ความต้องการทางอารมณ์ ความผ่อนคลาย ฯลฯ ซึ่งในขั้นที่ 1 จะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคลเมื่อความต้องการในสิ่งต่าง ๆ ไม่ได้รับการตอบสนองแต่อย่างใด

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 ได้รับแล้ว บุคคลก็จะมีความต้องการในขั้นที่ 2 เพื่อต้องการความปลอดภัย และมั่นคงในด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับชีวิตประจำวัน หรือเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ต้องกาความปลอดภัยในการทำงาน หรือต้องการงานที่มั่นคง

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม คือ ความต้องการในขั้นต่อมา จะเป็นลักษณะที่เป็นสิ่งจูงใจต่อการกระทำหรือการแสดงออกของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวกับการอยู่รวมกัน บุคคลทั่วไปให้การยอมรับ และตนเองรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มทางสังคมเสมือ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่อง มีชื่อเสียง เกียรติยศ คือ ต้องการเป็นที่ยอมรับทางสังคม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ชื่อเสียง หน้าที่การงาน หรือตำแหน่งต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ความต้องการสมบูรณ์แบบในชีวิต ถือเป็นขั้นที่สูงสุดในชีวิตของบุคคล เพราะบุคคลทุกคนต้องการความสำเร็จ เพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์แบบในชีวิต จนมีความรู้สึกถึงการ “พอ” หรือค้นพบสัจธรรมแห่งชีวิต (Maslow, 1954)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์

ได้นำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์มาปรับให้เป็นทฤษฎี ERG ซึ่งย่อมาจาก

1. Existence คือ ความเป็นอยู่ เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน หรือการดำรงชีพ ซึ่งตรงกับลำดับขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความมั่นคงและปลอดภัย

2. Relatedness คือ ความต้องการ ความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม ซึ่งตรงกับลำดับที่ 3 และ4

3. Growth คือ ความต้องการความก้าวหน้าประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด เพื่อให้ได้รับการยกย่องตรงกับลำดับขั้นที่ 5

ซึ่งทฤษฎี ERG นั้นมีส่วนที่ต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์อยู่ 3 ส่วน คือ

1. การจัดกลุ่มความต้องการที่ต่างกัน

2. ERG เชื่อในทฤษฎีที่ว่า ลำดับความต้องการของมนุษย์สามารถเกิดขึ้นพร้อมกันได้ และไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น

3. ERG เป็นแนวความคิดที่เป็นปัจจุบันมากกว่า ทฤษฎีลำดับขั้น และด้านความต้องการ คือ หากความต้องการในลำดับสูงยังไม่ได้รับการตอบสนอง การแสดงออกถึงความต้องการในลำดับต่ำก็จะเพิ่มมากขึ้น และทฤษฎี ERG ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลที่ต่างกัน เช่น ปัจจัย

ทางการศึกษา ด้านครอบครัว หรือวัฒนธรรม มีส่วนและมีผลต่อการทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อความต้องการได้ (Robbins, S.P., 2005)

ประเภทแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า มีการแบ่งประเภทการจูงใจได้ 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน คือ ความต้องการส่วนบุคคลที่ต้องการค้นหา หรือศึกษาถึงสิ่งที่ตนสนใจด้วยต้นเอง โดยไม่ต้องการให้คนอื่นเข้ามามีส่วนร่วม เช่น บุคคลต้องการศึกษาในวุฒิที่สูงขึ้น ด้วยความต้องการจากตนเองไม่ได้ถูกกระตุ้น หรือบังคับจากคนอื่น ประกอบด้วย

1.1 ความต้องการ เพราะมนุษย์มีความต้องการในสิ่งต่างๆ ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน เมื่อต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็จะเกิดแรงกระตุ้นให้ปฏิบัติ เพื่อทำให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ

1.2 ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของมนุษย์ที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นไปทั้งด้านบวก และด้านลบ

1.3 ความสนใจเป็นพิเศษ คือ การที่มีความรู้สึกกับสิ่งใดหรือเรื่องใด จะทำให้เราเกิดแรงจูงใจกับสิ่งนั้นมากกว่าปกติ

2. แรงจูงใจภายนอก คือ ความต้องการส่วนบุคคลที่เกิดจากแรงกระตุ้นภายนอก ส่งผลให้บุคคลกระทำหรือปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการประกอบด้วย

2.1 เป้าหมาย คือ บุคคลที่มีเป้าหมาย หรือตั้งความหวังต่อสิ่งใด ก็ส่งผลต่อแรงกระตุ้นต่อการกระทำ เพื่อให้บุคคลนั้นกระทำตามเป้าหมาย

2.2 ความก้าวหน้า คือ ถ้าบุคคลเห็นโอกาสความก้าวหน้าของตนเอง ต้องมีการปฏิบัติ หรือแบบแผนแบบใด ก็เป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติกับสิ่งนั้น และความก้าวหน้าของตน

2.3 บุคลิกภาพ คือ ลักษณะการแสดงออก ตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อแรงกระตุ้นให้บุคคลนั้นแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.4 สิ่งน่าสนใจอื่น ๆ คือ สิ่งที่มีความน่าสนใจ สำหรับบุคคลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รางวัล ชมเชย การถูกตำหนิ การทดสอบแข่งขัน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้กับบุคคล ซึ่งมีผลทั้งด้านบวก และด้านลบ

รังสรรค์ อ่วมมี (2550) ได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย คือ เกิดจากความต้องการตอบสนองทางร่างกายทุกส่วน เพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตได้ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานทั่วไป เช่น ปัจจัย 4 การพักผ่อน ฯลฯ

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา คือ แรงจูงใจน้อยกว่าด้านร่างกาย เพราะเกิดขึ้นจากจิตใจบางครั้งไม่มีผลโดยตรง หรือความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความรัก ความใฝ่รู้ ความใส่ใจ ฯลฯ

3. แรงจูงใจทางสังคม คือ แรงจูงใจที่โดยมากได้จากสิ่งที่สัมผัสทางสังคมของแต่ละบุคคล ซึ่งมี เป้าหมายแรงจูงใจนี้ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการกระทำของบุคคลอื่นที่มีผลต่อตัวเอราในด้านการใช้ชีวิต ได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความต้องการที่แต่ละบุคคลจะกระทำการสิ่งใดให้ได้ดี และบรรลุตามเป้าหมาย แรงจูงใจนี้ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งจากการศึกษาโดยนักวิจัยหลายท่าน พบว่า เด็กที่ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตเมื่อเติบโตขึ้น เกิดจากการเลี้ยงดูอย่างอิสระ

3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ คือ แรงจูงใจที่บุคคลต้องการความรัก ความใส่ใจจากบุคคลอื่น หรือการต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

3.3 แรงจูงใจต่อความยอมรับนับถือตนเอง คือ แรงจูงใจที่บุคคลมีความต้องการเป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง ต้องการมีความคิดสร้างสรรค์ มีความภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชรูเด็น และเชอร์แมน (Chruden & Sherman, 1968) ได้แบ่งสิ่งจูงใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีแรงกระตุ้นในการกระทำ เพื่อต้องการให้ประสบความสำเร็จ แบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวก เช่น เงินทอง ความมั่นคง การยอมรับนับคือ สิ่งจูงใจทางบวกนี้จะเป็นผลดี คือในการสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่ปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจทางลบ เช่น การลงโทษ การบังคับ ทำให้เกิดความไม่สบายใจ หรือเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคคล

ไพเกอร์ส และไมเยอร์ส (Pigors & Meyers, 1981) ได้เสนอองค์ประกอบในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

2.1 ได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เพียงพอ และเหมาะสม

2.2 สภาพการปฏิบัติงานต้องไม่เป็นอันตราย ต่อร่างกาย และสุขภาพ

2.3 ได้พัฒนาทักษะความรู้ของตนเองได้อย่างเต็มที่ และนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.4 มีช่องทางในการเติบโตกับงานที่ทำ และงานมีความมั่นคง

2.5 มีงานหรือกลุ่มคน ร่วมมือกันทำงานด้วยความจงรักภักดี

2.6 บริหารงานโดยหลักประชาธิปไตย ทุกคนมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น

2.7 มีความสมดุลในชีวิตส่วนตัว และการทำงาน

2.8 ความสัมพันธ์ทางสังคมสอดคล้องกับชีวิตการทำงานเป็นอย่างดี

บาร์นาร์ด (Barnard, 1974, อ้างถึงในโชติ เกิดบัณฑิต, 2539) ได้แบ่งแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่จับต้องได้ เช่น รายได้ สิ่งของ หรือรางวัล

2. สิ่งจูงใจเชิงโอกาส เช่น ความช่วยเหลือ สนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา

3. สภาพแวดล้อมที่ต้องการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อสร้างความสุข ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

4. สิ่งจูงใจทางอุดมคติ คือ เปิดโอกาสให้บุคคลแสดงศักยภาพ ที่มีอยู่เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ หรือการได้ช่วยเหลือผู้อื่น หรือคนรอบข้างของตนเอง

5. สิ่งจูงใจด้านสังคม คือ ถ้าหากมีมิตรภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความสามัคคี รักใคร่ ร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี

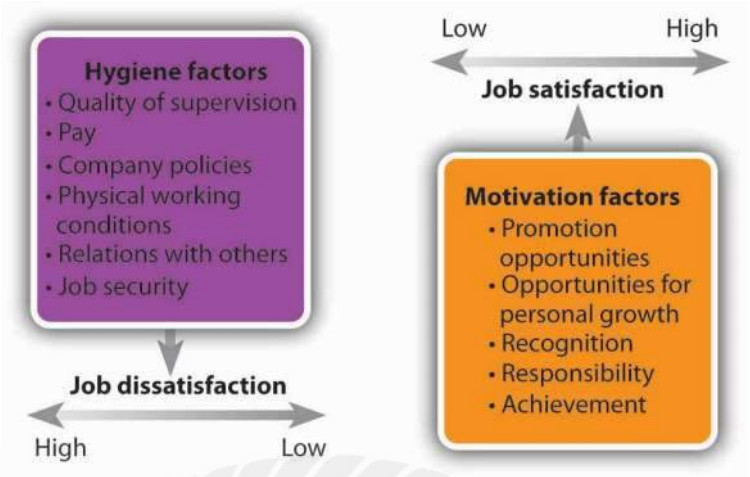
6. การปรับปัจจัยการทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมกับในแต่ละบุคคล คือ การปรับในสิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ และจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ

7. โอกาสในการมีส่วนร่วมกับงานที่มากขึ้น คือ การให้บุคคลมีส่วนร่วมกับงานมากขึ้น ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดี เพราะเหมือนเป็นการให้ความสำคัญกับบุคคลนั้น

8. สถานการณ์อยู่ร่วมกัน คือ ความพึงพอใจ หรือความมั่นคง ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรือการอยู่ในสังคม

ส่วนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย Two Factor Theory

Frederick Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้คิดค้น ทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ชื่อทฤษฎี “Herzberg” อาจจะมีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันออกไป เช่น “Motivation-Maintenance Theor” หรือ “Dual Factory Theory” หรือ “The Motivation-hygiene Theory”



ภาพที่ 2.6 แสดงทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัย

ปรับปรุงจาก : Frederick Herzberg

หลักการและแนวความคิด

สมคิด บางโม (2547) เมื่อเริ่มต้นค้นคว้าได้ทำการสัมภาษณ์นักบัญชี และวิศวกร เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ต้องการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน ลดการออกงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน สรร้างความพึงพอใจให้มากขึ้น และเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจที่ดีในการทำงาน จากการศึกษาสามารถแบ่งปัจจัยที่มีผลกระทบได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทปัจจัยจูงใจ

คือ ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยกระตุ้น แรงจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานมีแรงผลักดันที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปัจจัยประเภทนี้จัดเป็นปัจจัยภายใน แบ่งออกได้ดังนี้

1.1 สัมฤทธิ์ผล หรือความสำเร็จในการทำงาน การมีความรู้สึกถึงงานที่รับผิดชอบอยู่ว่าประสบความสำเร็จ อาจจะสำเร็จทั้งหมด หรือบางส่วนก็ตาม ย่อมทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจ มีกำลังใจการทำงาน และเป็นแรงกระตุ้นที่ดีในการทำงานต่อไป

1.2 การได้รับความนับถือ และยอมรับกับงานที่ทำ คือ ต้องรู้สึกถึงงานที่ทำสำเร็จนั้น มีบุคคลอื่นให้การยอมรับกับงานที่ทำทั้งจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ทำให้พนักงานมีความภูมิใจในงาน มีกำลังใจที่ดีในการทำงาน

1.3. ความน่าสนใจของงาน คือ ความรู้สึกถึงงานที่รับผิดชอบ มีความน่าสนใจ เป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการได้ใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อมารับผิดชอบกับงานนี้

1.4 ความรับผิดชอบในงาน คือ ต้องมีความรู้สึกต่องานที่รับผิดชอบที่จะมีผลต่อตนเอง และต่อผู้อื่น ให้สิทธิ อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในส่วนงานที่รับผิดชอบอย่างอิสระ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

1.5. โอกาสก้าวหน้า คือ ต้องมีความรู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจจะเป็นการให้อำนาจการตัดสินใจที่เพิ่มมากขึ้น หรือกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบให้สูงขึ้นกว่าเดิม ให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในการทำงาน

1.6 การเติบโต หรือการเลื่อนตำแหน่ง คือ ต้องมีความรู้สึกถึงโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน หรือเรียนรู้เทคนิคความเชี่ยวชาญจากการทำงานได้ เพื่อการได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การได้รับค่าจ้างที่สูงตามตำแหน่ง ทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อการเติบโต หรือโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไป

2. ปัจจัยสุขอนามัย

คือปัจจัยที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน อันจะเป็นสิ่งที่ทำให้ลดหรือทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน จนถึงอาจจะส่งผลถึงขั้นลาออกจากการทำงาน ปัจจัยประเภทนี้จัดเป็นปัจจัยภายนอก แบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ค่าตอบแทน คือ สิ่งตอบแทนจากการทำงานที่พนักงานได้รับต้องเป็นที่น่าพอใจให้เหมาะสมเป็นธรรม หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมต่อความรับผิดชอบ หรือความไม่เท่าเทียมในการได้รับค่าตอบแทน ระหว่างพนักงานในตำแหน่งงาน หรือคุณสมบัติเหมือนกัน ก็จะส่งผลต่อความไม่พอใจ และแรงกระตุ้นในการทำงาน

2.2 นโยบายการจัดการ คือ การกำหนดแผนการทำงานตลอดจนการนำมาปฏิบัติใช้กับเจ้าหน้าที่ในองค์การต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความรู้สึก และทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน อันจะส่งผลกระทบโดยต่อวิธีการทำงาน กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติต่าง ๆ หากมีการบริหารจัดการที่ดี พนักงานก็จะรู้สึกพึงพอใจ และมีกำลังใจในการทำงาน

2.3 ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน คือ ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีไม่มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ทั้งที่เกิดขึ้นจากพนักงานเอง หรือจากเพื่อนร่วมงาน อันจะก่อให้เกิดการผลกระทบต่อการทำงาน แต่หากความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานมีมากจนเกินไป ก็อาจจะส่งผลให้ไม่เกิดแรงกระตุ้น หรือความกระตือรือร้นก็ได้เช่นกัน

2.4 ทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมการทำงาน คือ สภาวะแวดล้อมในการทำงานต้องดี สถานที่ทำงานต้องมีความสะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย หรือการเดินทางมาทำงานต้องสะดวก ไม่นานจนเกินไป ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อแรงกระตุ้นในการทำงาน

2.5 ทัศนคติต่อหัวหน้างาน คือ พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องมีทัศนคติที่ดีกับหัวหน้างาน หัวหน้างานต้องสามารถเป็นที่พึ่ง หรือให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในการทำงานร่วมกับพนักงาน สามารถแนะนำ สนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานภายใต้ความรับผิดชอบ

2.6 ความมั่นคง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้สึกองค์การมีความมั่นคงปลอดภัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ต้องสม่ำเสมอ ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ด้านสวัสดิการ ต้องเป็นที่น่าพอใจ หรือเหมาะสมกับสถานะการณ์ปัจจุบัน

2.7 สถานภาพในการทำงาน คือ ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ หรือได้รับผิดชอบเป็นที่น่าพอใจ การได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจ แรงกระตุ้นในการทำงานให้พนักงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ ความรู้ความสามารถ เช่น ที่จอดรถพิเศษสำหรับผู้บริหาร สวัสดิการเงินกู้ที่มีสิทธิกู้ที่แตกต่างกันตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ก็ไม่ควรมากจนเกินไป เพราะอาจจะทำให้พนักงานในส่วนอื่น ๆ เกิดความไม่พอใจ อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงานองค์การ

ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพงษ์ เยาหะรี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคิตของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ บริษัท ที.เค.เอส.เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)” ซึ่งความจงรักภักดีนั้นทำการศึกษา 3 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ ด้านพฤติกรรม ที่แสดงออก พบว่า

1. เงินเดือน วุฒิการศึกษา เพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบันในด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีความแตกต่างกันต่อความจงรักภักดี

2. เงินเดือน วุฒิการศึกษา เพศ อายุ สถานะภาพ อายุการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความรู้สึกแตกต่างกันต่อความจงรักภักดี

3. อายุงาน ตำแหน่งงาน อายุ สถานะภาพ ที่ต่างกัน การรับรู้มีความแตกต่างกันต่อความจงรักภักดี

มอนดี้ และโน (Mondy, RW ,& Noe, R.M. ,2013) ได้แบ่งค่าตอบแทนเป็น 2 ประเภท คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน แบ่งได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ ค่าตอบแทนทางตรง ก็คือ เงินเดือน และค่าตอบแทนทางอ้อม ก็คือ รางวัลที่พนักงานได้รับ และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน แบ่งได้ 2 รูปแบบ คือ งาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย นโยบายการบริหาร เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สุกัญญา บุญประกอบชัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเทพอาสน์ จำกัด” พบว่า

1. บุคลากรในบริษัทมีความภูมิใจมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ทำให้มีความจงรักภักดี ไม่ต้องการ และมีความเต็มใจยินดี ที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความเสียสละ ได้ยอมรับค่านิยม และเป้าหมายของบริษัท มีความห่วงใยต่ออนาคตของบริษัทเป็นอย่างมาก

2. ภาพรวมเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้านต่าง ๆพบว่า อันดับแรกมีความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองมาคือด้านงาน สวัสดิการไม่เป็นตัวเงิน หรือตัวเงินทางอ้อม และสวัสดิการที่เป็นเงินอยู่อันดับสุดท้าย

3. สวัสดิการ 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจ

วีณา อ่อนหวาน (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในสวัสดิการของพักงาน บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน)” พบว่า

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการไม่ต่างกัน

2. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและปลอดภัย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนสวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจระดับค่อนข้างต่ำ และด้านนันทนาการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อสวัสดิการของพนักงาน

3. สวัสดิการที่พนักงานพึงพอใจ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้
ด้านความปลอดภัยมั่นคง 2.ด้านเศรษฐกิจ 3.ด้านสังคมสงเคราะห์ 4.ด้านสุขภาพ 5.ด้านการศึกษา 6. ด้านนันทนาการ

4. ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มการทำงานในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางเป็นไปทิศทางเดียวกัน

ชนิการ์ ละเอียด (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังต่อลักษณะ และรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร กรณีออกนอกระบบเป็นองค์การมหาชน กรณีศึกษา สำนัก ประกันสังคม” พบว่า สวัสดิการที่บุคคลส่วนใหญ่ต้องการ คือ ที่เป็นตัวเงิน ค่าครองชีพ เมื่อลาออกมากที่สุด สวัสดิการรองมา คือ ค่าตอบแทนการทำงานนอกเวลา หรือปฏิบัติงานอื่น การกู้ยืม ส่วนสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน พบว่า สวัสดิการที่ต้องการมากที่สุด คือ ความก้าวหน้า และความมั่นคง รองมาเป็นด้านการศึกษา ด้านสิทธิการลา และด้านการนันทนาการ และส่วนการมีสิทธิเข้าร่วมจัดการสวัสดิการ

พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อการให้พนักงานมีสิทธิเลือกสวัสดีการได้ตามความต้องการ ภายใต้ข้อตกลงร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ส่วนการจ่ายเงินสมทบ มี ความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคคลากรยังคาดหวังให้มีการนำรูปแบบการบริหารสวัสดิการตามแนวความคิดเกื้อกูลมาใช้ รองมา คือแนวคิดสวัสดิการของญี่ปุ่น และคิดค่าตอบแทน แนวคิดสวัสดิการของอเมริกา และแนวคิดยืดหยุ่นเป็นลำดับสุดท้าย

ขวัญใจ มีทิพย์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผลตอบแทนมีความเหมาะสม กับโอกาสก้าวหน้าในสายงาน สำหรับปัจจัยด้านอื่น คือ ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ระดับการศึกษา การพัฒนาความรู้ วัยวุฒิ การมีส่วนร่วมในการกำหนดวางแผน รายได้อัตราเงินเดือน และเงินเพิ่มพิเศษ

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอน จิเนียริ่ง จำกัด” เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย สถานะภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเฉลี่ยรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือน ในด้านทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือนในระดับค่อนข้างต่ำ

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” พบว่า 1)พนักงานมีอายุ 21-30 ปี จบปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีประสบการณ์ทางด้านการขาย 1-3 ปี 2)พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการขัดขวางการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ ส่วนระดับกลาง คือ พฤติกรรมที่ช่วยรักษาความสัมพันธ์ของทีมงาน 3)การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับกลาง 4)อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และรายได้ต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับดี .05 ส่วนวุฒิการศึกษา เพศ และประสบการณ์ขายไม่มีความสัมพันธ์ส่วนรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การขาย อายุ เพศ วุฒิการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมที่

ขัดขวางการทำงานเป็นทีมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 5)ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด” สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า 1)พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมากในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านสายบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความยุติธรรม ด้านรายได้ และค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านโอกาสก้าวหน้าในสายงาน 2)ประสิทธิภาพในการทำงานในทุกด้านของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล และด้านขั้นตอนการทำงาน และทำการศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและบริหารจัดการ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านรายได้ หรือผลตอบแทน เป็นลำดับรองลงมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอน จิเนียริ่ง จำกัด” เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย สถานะภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และเฉลี่ยรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือน ในด้านทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านของเสีย และผลผลิตต่อเดือนในระดับค่อนข้างต่ำ

วันชัย ศกุนตนาค (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง“ พบว่า พนักงานที่มีอายุ เพศ สถานะภาพสมรส และวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันโดยรวมของพนักงานในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศิริรัตน์ ทวีการไถ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)” พบว่า สิ่งที่ทำให้มีกำลังใจในการทำงานมาก

ยิ่งขึ้น คือ การได้รับความไว้วางจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การได้รับความเชื่อถือ ได้รับการชมเชย ทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำเพิ่มมากขึ้น

ฟาริเนียลลิ (Farinelli, 2012) ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจพนักงาน” ทำการสำรวจบริษัทที่ทำธุรกิจด้านการประชาสัมพันธ์ 14 แห่ง พบว่า แรงจูงใจ และการรักษาพนักงานไว้มาจาก การจ่ายค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม มีการอบรมส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพให้กับพนักงานทุกคน มีการยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานสำเร็จ มีการให้อำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสม การจูงใจมีเป้าหมายสูงสุด คือ “การพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ แม้จะมีความกดดันจากสภาพเศรษฐกิจก็ตาม”

ปิยะนุช นรินทร์ (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของชีวิต ด้านผลการทำงาน และประเมินผล ด้านสวัสดิการ ด้านสังคม ด้านการยอมรับอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านสวัสดิการ ด้านสังคม และด้านความสำเร็จในชีวิต พบว่า พนักงาน ซึ่งมี เพศ อายุ และรายได้ที่ต่างกันเห็นว่า ด้านต่าง ๆ ที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ด้านผลการทำงาน และประเมินผล ด้านความสำเร็จของชีวิต ด้านการยอมรับ ด้านสังคม และด้านสวัสดิการ พนักงานที่อายุต่างกันมีความเห็นว่า ส่วนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ การสลับแลกเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน เพื่อโยกย้ายหรือลาออก และความพอใจกับหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบัน สำหรับพนักงานที่มีรายได้ไม่เท่ากัน พอใจกับหน้าที่รับผิดชอบอยู่ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

ลัดดา กุลนานันท์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย” พบว่า 1.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้ทำการศึกษา เรียงลัดับจากมากไปน้อยประกอบด้วย 3.49 ด้านลักษณะที่รับผิดชอบ 3.45 ด้านความรับผิดชอบ 3.44 ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน 3.34 ด้านการประสบความสำเร็จในงาน 332 ด้านการยอมรับ 2.96 ด้านความก้าวหน้าในสายงาน 2.90 ด้านการบังคับบัญชา 2.80 ด้านสภาวะการทำงาน 2.79 ด้านนโยบาย 2.69 ด้านค่าจ้างเงินเดือน 2.ความสัมพันธ์และจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R=0.72) และร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ 52% ตัวแปรที่พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ตัวแปร คือ ค่าจ้างเงินเดือน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และการได้รับการยอมรับ มีสถิติที่ระดับ .05

อภิญญา ประภาชัยมงคล (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระบบ ISO 9000 และระบบ TQM เชิงปรัญชา กระบวนการ การใช้งาน ประโยชน์ และอุปสรรค

และสำรวจความเข้าใจระบบ ISO 9000 และระบบ TQM ในองค์การ” พบว่า มีความแตกต่างทั้งสองระบบ ทั้ง 31 ด้าน และพบ 6 ด้านที่มีความเหมือนกัน และยังได้สำรวจ และประเมินความเข้าใจเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ การประเมินแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1.ผู้บริหาร 2.หัวหน้างาน 3. เจ้าหน้าที่ จากผลการประเมินพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความเข้าใจการดำเนินงานขององค์การร่วมกัน ทั้งได้เสนอถึงแนวทางการนำสองระบบมาปฏิบัติร่วมกัน 2 แนวทาง คือ แนวทางตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และแนวทางจากเจ้าหน้าที่ร่วมกัน ตามหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 และระบบ TQM”

บรรพต ปันทรส (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารนโยบาย และการบริหารงานประจำวันของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ” กรณีศึกษา “บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด” เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ใช้การเก็บข้อมูล และสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 12 คน พบว่า ระดับผู้บริหารมีการแจ้งถึงนโยบายไปยังหน่ายงานต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน จนถึงขั้นตอนการปฏิบัติ และหน่วยงานอื่นๆภายในองค์การก็มีการทำงานอย่างเป็นระบบเช่นกัน ส่วนปัญหาในการนำนโยบายมาใช้ส่วนใหญ่เกิดจากขาดการติดตามผลอย่างจริงจังจากผู้บริหาร และขาดแรงจูงใจ ขาดความเข้าใจในนโยบาย เพราะสับสนกับระบบต่าง ๆ ที่ซับซ้อน ทางบริษัทได้แก้ไขด้วยวิธีการกำหนดให้มีจุดวัดผลการดำเนินงานให้มีการปฏิบัติให้เป็นตัวอย่างจากผู้บริหารระดับกลาง และมีการแนะนำการปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานจากที่ปรึกษาที่ทางบริษัทจัดเตรียมไว้

ศศิธร สาเอี่ยม (2554) ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารคุณภาพโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างประชากร คือ เจ้าหน้าที่ในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า

1. เจ้าหน้าที่มีระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับกลาง

2. เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง

3. เจ้าหน้าที่มีอายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีการบริหารคุณภาพโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. เจ้าหน้าที่ที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

วาริท บุญสร้างสม (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “ระดับการรับรู้ และความรู้ของพนักงานบริษัท แม๊กซอน (ประเทศไทย) จำกัด” กลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บริษัท แม๊กซอน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 331 คน ใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยทั่วไปของพนักงาน ส่วนที่ 2 ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับบริการคุณภาพโดยรวม ส่วนที่ 3 การรับรู้ของ

พนักงานเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ผลการศึกษาพบว่า

1. เจ้าหน้าส่วนใหญ่ที่มีความรู้เกี่ยวกบระบบบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ 73.7 % และความรู้ระดับกลาง 20.5%

2. เจ้าหน้าส่วนใหญ่ที่มีระดับการรับรู้การบริหารคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากระดับการรับรู้จากมากไปน้อย คือ ด้านศักยภาพในการแข่งขัน ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณค่าและบริการ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 7 ภาพรวมของอุตสาหกรรมธุรกิจคลังเอกสารโดยรวม

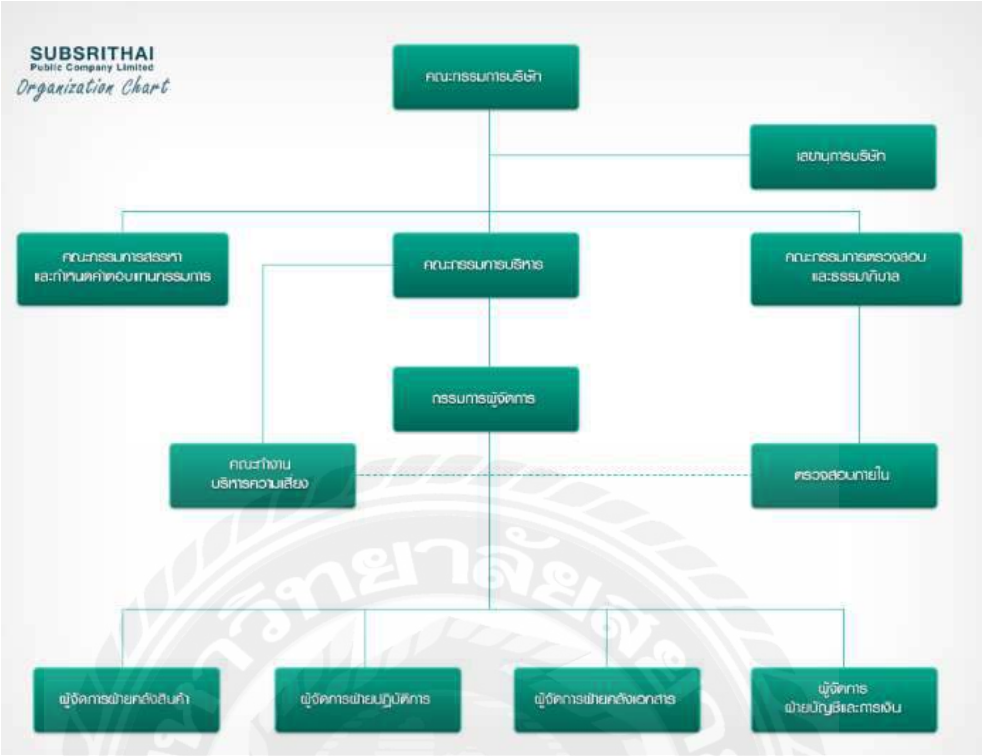
ธุรกิจคลังเอกสาร คือ ธุรกิจที่ให้บริการด้านรับฝากเอกสาร เอกสารต่าง ๆ ของลูกค้าจะถูกจัดเก็บไว้ในกล่องมาตรฐานตามที่ทางคลังเอกสารเป็นผู้กำหนด แต่ในบางกรณี หรือลูกค้าบางรายอาจมีความจำเป็น หรือความสะดวกที่จะจัดเก็บเอกสารไว้ในกล่องของลูกค้าเอง แต่ก็ถือว่าเป็นส่วนน้อย เพราะคลังเอกสารแต่ละที่ โดยมากจะออกแบบชั้นจัดเก็บให้มีขนาดกว้าง สูง เป็นมาตรฐานให้เหมาะสมกับขนาดของกล่องที่กำหนด แต่สาระสำคัญของกล่องเอกสารนอกจากเรื่องขนาดของกล่อง ยังมีเรื่องของบาร์โค๊ต ที่ติดค้างกล่อง เพื่อแสดงเลขที่กล่อง ตำแหน่งที่จัดเก็บกล่อง ซึ่งจำเป็นสำหรับการจัดเก็บ และค้นหาภายหลัง อีกทั้งอาจจะยังมีข้อมูลอื่น ๆ ที่สำคัญ เพิ่มเติม เช่น รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า เป็นต้น ธุรกิจคลังเอกสารนี้ครอบคลุมการให้บริการตั้งแต่การรับฝาก การเบิก การรับคืน รวมไปถึงการทำลายเอกสาร ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่มีรายได้ค่อนข้างมั่นคง และแน่นอน เพราะการคิดค่าบริการรับฝาก จะคิดเป็นรายกล่อง/เดือน ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่ต้องทำการจัดเก็บเอกสารไว้อ้างอิงตามที่กฎหมายกำหนด หรือไว้ตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ อย่างน้อย 5 ปีขึ้นไป และการให้บริการมีการทำสัญญาร่วมกันระหว่างผู้เช่า และผู้ให้เช่า ตามระยะเวลาที่ตกลงร่วมกัน โดยประมาณ 1 ปีขึ้นไป ประกอบกับการเคลื่อนย้ายกล่องเอกสาร เพื่อนำไปจัดเก็บเองที่บริษัท หรือย้ายไปจัดเก็บยังคลังเอกสารอื่น ก็ค่อนข้างลำบาก เพราะกล่องเอกสารอาจมีจำนวนมาก แนวโน้มของผู้เช่าในเรื่องการย้ายคลังเอกสารมีอัตราค่อนข้างต่ำ คือ เฉลี่ยประมาณ 10 ปีขึ้นไป บริษัทต่าง ๆ ที่มีเอกสารจำนวนมาก และมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น ธนาคาร บริษัทประกันชีวิต ฯลฯ นิยมฝากเอกสารไว้กลับคลังเอกสาร เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ และเพื่อความปลอดภัย เพราะคลังเอกสารจะมีมาตรการรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เช่น ความปลอดภัยของเอกสารที่รับฝาก ความปลอดภัยด้านสถานที่ ระบบดับเพลิง เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นการประหยัดต้นทุนในด้านการเช่าพื้นที่เพื่อใช้เก็บเอกสารด้วยตนเอง ในขณะเดียวกันส่วนของผู้ให้บริการรับฝากเอกสารรายใหญ่

ไม่ได้มีจำนวนที่เพิ่มขึ้น เพราะต้นทุนในการลงทุนเกี่ยวกับธุรกิจประเภทนี้ค่อนข้างสูง ต้นทุนที่สำคัญ คือ ต้นทุนที่ดิน เพราะที่ดินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีราคาที่สูง และมีการปรับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับธุรกิจประเภทนี้ร่วมด้วย

ส่วนที่ 8 ประวัติบริษัท

บริษัท ทรัพย์ศรีไทยจำกัด (มหาชน) ให้บริการจัดเก็บเอกสาร/ทรัพย์สิน บริการให้เช่าและบริหารพื้นที่ เพื่อรองรับการจัดเก็บสินค้า รวมทั้งให้บริการรับบริหารจัดการสต๊อกสินค้า และกิจการท่าเทียบเรือ ทุนจดทะเบียน640,393,352.00 บาท (หกร้อยสี่สิบล้านสามแสนเก้าหมื่นสามพันสามร้อยห้าสิบสองบาทถ้วน) แบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 แห่ง คือ 1)สำนักงานใหญ่ ที่ตั้ง 2044/25-27 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 2)คลังสินค้า ที่ตั้ง 171, 71/1-8 หมู่ 1 ซอยสุขสวัสดิ์ 49 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130 3)คลังเอกสาร ที่ตั้ง 115, 115/7-10 หมู่ 6 ซอยสุขสวัสดิ์ 76 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130 www.subsrithai.co.th

ภาพที่ 2.7 รูปภาพประกอบเกี่ยวกับองค์การ



ภาพที่ 2.8 โครงสร้างองค์การ

ในงานวิจัยนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเฉพาะ พนักงานฝ่ายคลังเอกสารเท่านั้น บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2538 เพื่อดำเนินธุรกิจในด้านการให้บริการดูแลและเก็บรักษาเอกสารที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้บริการที่คุ้มค่าและปลอดภัย ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและเรียกดูเอกสาร ให้แก่ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานราชการต่างๆ อาทิ เอกสารทางด้านบัญชี เอกสารการเงิน เอกสารนิติกรรมต่างๆ ตลอดจนเอกสารข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เก็บรักษาเอกสารเหล่านี้ไว้ตรวจสอบอย่างน้อยประมาณ 5 - 10 ปีบริษัทฯ มีระบบการจัดเก็บที่ทันสมัยด้วยอาคารศูนย์เก็บเอกสารขนาดใหญ่ มีระบบระบายอากาศภายในคลังเอกสาร มีชั้นสำหรับวางและจัดเก็บเอกสารเป็นชั้นเหล็กสำเร็จรูปแข็งแรงและทนทาน สะดวกต่อการจัดเก็บและดูแลเพื่อรักษาสภาพกล่องเอกสารและมีระบบคลังเอกสารอัตโนมัติ AS/RS ที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดในทวีปเอเชียซึ่งนับเป็นแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยมาใช้สำหรับบริการจัดเก็บเอกสาร มีระบบการควบคุมการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และรหัสบาร์โค้ดที่สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบรรจุและทำรายการต่างๆ อีกทั้งมีบริการนำส่งเอกสารที่ต้องการใช้ตรวจสอบได้รวดเร็ว

นอกจากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสำคัญของเอกสารซึ่งถือเป็นเอกสารลับเฉพาะของผู้ฝากแต่ละราย โดยจัดให้มีระบบการควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันข้อมูลรั่วไหล ตลอดไปจนถึงระบบการป้องกันอัคคีภัยที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ คลังเอกสารมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมควบคุมด้วยกล้องวงจรปิด มีการตรวจสอบการเข้า-ออกบริเวณศูนย์เก็บเอกสาร มีการติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัย รวมทั้งระบบตรวจจับแสงอินฟราเรดภายในอาคาร ติดตั้งระบบตรวจจับกลุ่มควัน (Smoke Detector) ระบบตรวจจับความร้อน (Heat Detector) ระบบเครื่องพ่นฉีดน้ำยาดับเพลิงทั่วทุกบริเวณของศูนย์เก็บเอกสาร มีการติดตั้งท่อส่งน้ำเพื่อใช้ในการดับเพลิง และระบบตัดไฟอัตโนมัติ โดยมีการตรวจสอบและทดสอบการใช้งานเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีการฉีดพ่นเพื่อป้องกันปลวกแมลงต่างๆ ซึ่งปัจจุบันบริการรับฝากเอกสารได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008

สถานที่ตั้ง คลังเอกสาร ของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่เลขที่ 115 หมู่ 6 ซอยสุขสวัสดิ์ 76 ถนนสุขสวัสดิ์ ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130

ภาพที่ 2.9 รูปภาพประกอบเกี่ยวกับคลังเอกสาร

ภาพที่ 2.10 รูปภาพประกอบเกี่ยวกับคลังเอกสาร

บริการต่างๆ

1. รับฝากเก็บและดูแลเอกสาร

บริษัท ฯ มีระบบการจัดเก็บที่ทันสมัยด้วยอาคารศูนย์เก็บเอกสารขนาดใหญ่ โดยแบ่งการรับฝากออกเป็น เอกสารแบบรับฝากเป็นกล่อง แบบรายแฟ้ม และประเภทกระบอกบรรจุเอกสารขนาดใหญ่

1.1 แบบรายกล่อง บริษัท ฯ มี Computer Program ที่ออกแบบพิเศษโดยเฉพาะมีการใช้ Barcode System ช่วยในการ จัดเก็บและระบุตำแหน่งที่เก็บกล่องเอกสารอย่างมีระบบช่วยให้การบันทึกข้อมูลรวดเร็วและระบบ ยังมีการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อความถูกต้อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีบริการบันทึกข้อมูลรายการเอกสารทั้งหมดด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย เพื่อการค้นหาได้ถึงแฟ้มข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายและรวดเร็วด้วย Program Packing and Filing ผู้ฝากสามารถค้นหาข้อมูลเอกสารของท่านได้โดยใช้ Key Word ต่างๆ เช่น หมายเลขกล่อง, วันที่นำฝาก, หรือวันหมดอายุของเอกสาร เป็นต้น

1.2 แบบรายแฟ้ม บริษัท ฯ มี Computer Program ที่ออกแบบพิเศษสำหรับการจัดเก็บแบบรายแฟ้มโดยเฉพาะมีการ ใช้ Barcode System ช่วยในการจัดเก็บและระบุตำแหน่งที่เก็บแฟ้มเอกสารอย่างมีระบบ ช่วยให้ การบันทึกข้อมูลรวดเร็วและระบบยังมีการตรวจสอบขั้นตอนการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อความถูกต้อง

1.3 ตรวจสอบข้อมูลและรายงานผล Computer Program ที่ใช้ในการบันทึกและรายงานผลจะช่วยให้ผู้ฝากสามารถติดตามการปฏิบัติ งานได้ทุกขั้นตอนและทราบสถานะของเอกสาร

1.4 การรับ-ส่งข้อมูลกับลูกค้าและรายงานต่าง ๆ บริษัท ฯ บริการการส่งรายงานในรูปของแผ่น Diskette หรือถ้าท่านต้องการความรวดเร็วท่าน สามารถใช้ระบบ Computer On-line โดยเข้ามาที่ website: www. subsrithai.co.th ท่านก็จะทราบ ข้อมูลที่ท่านต้องการทันที นอกจากนี้ผู้ฝากจะสามารถสอบถามข้อมูลของเอกสารของท่านได้โดยตรง ทันทีจากพนักงาน

2. รับฝากเก็บและบริหารสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บริษัทฯ มีห้องปลอดภัยสำหรับจัดเก็บรักษาเทปข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นห้องที่สร้างขึ้นภายในห้องมั่นคงของบริษัท ฯ มีการควบคุมอุณหภูมิอยู่ที่ 20°C - 25°C และความชื้นสัมพัทธ์อยู่ที่ 40 - 50% ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมด้วยกล่องบรรจุเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

3. รับฝากเก็บด้วยห้องมั่นคง (Strong Room)

บริษัทฯ มีห้องมั่นคงสำหรับฝากเก็บเอกสารสำคัญหรืออื่นๆ ที่ต้องการจัด เก็บแบบเป็นพิเศษ โดยบริษัทฯ เป็นรายแรก และรายเดียวที่นำเอาระบบ คลังอัจฉริยะ (Automated Storage and Retrieval System) โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดในทวีปเอเชียซึ่งนับเป็นแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยมาใช้สำหรับบริการจัดเก็บเอกสารและข้อมูล โดยเอกสารจะถูกจัดเก็บอยู่ในห้องมั่นคง (Strong Room) กันไฟได้นานกว่า 3 ชั่วโมง ซึ่งเป็นห้องระบบปิด ที่ไม่มีพนักงานเข้าไป และ

ใช้หุ่นยนต์ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ในการเก็บรักษาและค้นหาเอกสาร จึงค้นหาได้ไว และมีความปลอดภัยเต็มที่

4. การเก็บเอกสารในรูปแบบข้อมูลรูปภาพ (Scan)

บริษัทฯ มีบริการในรูปแบบใหม่ที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยการ Scan เอกสารที่รับฝากเก็บไว้ในรูปของ File เพื่อลูกค้าสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ด้วยการ Online

5. บริการอื่นๆ

จัดหากล่องเอกสาร บริษัทฯมีกล่องเอกสารที่ได้มาตรฐานออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับบรรจุเอกสาร

5.1 การจัดบรรจุเอกสาร

บริษัทฯให้บริการบรรจุเอกสารพร้อมทั้งจัดทำทะเบียนด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านการจัดบรรจุเอกสารมานาน

5.2 บริการค้นหาเอกสาร

บริษัทฯมีระบบการจัดเก็บกล่องเอกสารที่ทันสมัยด้วยระบบ Computer-Barcode ทำให้สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มั่นใจได้ว่าเอกสารจะไม่มีการสูญหาย

5.3 ให้บริการนำส่งกล่องเอกสาร

บริษัทฯ ให้บริการนำส่งเอกสารเพื่อการตรวจสอบ ณ ที่ทำการของผู้ฝากโดยเจ้าหน้าที่และรถประจำของบริษัทฯ โดยรถขนส่งติดตั้งระบบสื่อสารและบอกตำแหน่ง (GPS) เพื่อติดตามได้ตลอดเวลา

5.4 จัดห้องรับรองสำหรับตรวจสอบเอกสาร

กรณีที่ผู้ฝากประสงค์จะเดินทางมาตรวจสอบเอกสาร ณ ศูนย์เก็บเอกสาร บริษัทมีบริการห้องรับรองเพื่อตรวจสอบเอกสารพร้อมอุปกรณ์สำนักงาน เช่นโทรศัพท์ โทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร โดยการแบ่งการวิจัยตามปัจจัยในการทำงาน ความถูกต้องของงาน บรรลุวัตถุประสงค์ ทันเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) แสดงในตารางที่ 3.1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรตัวอย่าง

ชื่อหน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด	% จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
คลังเอกสาร	84	48
ขนส่ง และธุรการ	64	36
ปฏิบัติการ และบริการลูกค้า	15	9
การตลาด	9	5
คอมพิวเตอร์	4	2
รวม	176	100

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ซึ่งได้แบ่ง แบบสอบถามเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามส่วนบุคคลของพนักงานที่มีส่วนร่วมตอบแบบสอบถาม ที่จัดทำขึ้น มีลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานะภาพ,ประเภทพนักงาน, รายได้ต่อเดือน,หน่วยงาน และตำแหน่ง ซึ่งพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีสิทธิเลือกคำตอบได้ข้อเดียวใน 1 คำถามเท่านั้น รวมจำนวน 8 คำถาม

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามส่วนของปัจจัยในการทำงาน แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทน แรงจูงใจ กฎระเบียบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การประเมิลผลการทำงาน

ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ความถูกต้องของงาน บรรลุวัตถุประสงค์ ทันเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นคำถามแบบตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert’s Scale ซึ่งพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีสิทธิเลือกคำตอบได้ข้อเดียวใน 1 คำถามเท่านั้น รวมจำนวน 39 คำถาม_โดยการการประมาณค่า 5 ระดับแบ่งได้ดังนี้

ระดับที่ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับที่ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับที่ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับที่ 4	หมายถึง	มาก
ระดับที่ 5	หมายถึง	มากที่สุด

3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร และได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยนี้ อันนำมาใช้เป็แนวทางการจัดทำแบบสอบถาม

2. นำผลที่ได้จากการดำเนินการตามข้อ 1. มาจัดทำแบบสอบถามซึ่งแบ่งได้เป็นส่วนต่างๆ และพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย วัตถุประสงค์ และ แนวคิด

3. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ได้นำเสนท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามความคืบหน้า ความต้องถูกต้อง ตลอดจน การได้รับคำแนะนำ เพื่อนำมา แก้ไข หรือปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข และปรับปรุงตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษามาตรวจสอบทบทวนอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ และครบถ้วน

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้วทดลองใช้ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 18 คน(ร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างประชากร) และนำข้อมูลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbachalpha Coefficient)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และผ่านการปรุงปรุง เสนอท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เป็นอีกครั้ง เพื่อตรวจทานความถูกต้องและพร้อมขอรับคำแนะนำในการจัดทำฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร โดยการแบ่งการวิจัยตามปัจจัยในการทำงาน ความถูกต้องของงาน บรรลุวัตถุประสงค์ ทันเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่ข้อง นำมาสังเคราะห์และจัดทำเป็นแบบสอบถาม และนำเสนอท่านอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาถึงความเหมาะสมและความสอดคล้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือแบบสอบถาม มีวิธีดำเนินการดังนี้

1. ขออนุญาตผู้บริหาร และหัวหน้างานในแต่ละแผนก เพื่อขอเข้าดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมคำตอบต่อไป

2. อธิบาย และประชาสัมพันธ์ เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ในการร่วมกันตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น ความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ฯลฯ ที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลเหล่านั้น ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชนา) ฝ่ายคลังเอกสาร โดยนำข้อมูลมาคำนวณและวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าพิสัย (Rang) อธิบายตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานะภาพ,ประเภทพนักงาน,รายได้ต่อเดือน,หน่วยงาน และตำแหน่ง ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดประเภทช่วง

วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยในการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ด้วยวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์แปลความหมายของ (ประคอง กรรณสูตร. 2542) ที่กำหนดไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	คือ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	คือ	น้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	คือ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	คือ	มาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	คือ	มากที่สุด

2. ใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

2.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

เมื่อ $P = \frac{f \times 100}{n}$

P = ค่าร้อยละ

f = จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

n = จำนวนประชากร

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541:40) ใช้สูตรดังนี้

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (ล้วน สายยศ และอังคณาม, 2540: 53) ใช้สูตรดังนี้

$$S.D. = \frac{\sqrt{\sum\left(\bar{x} - x\right)^2}}{N}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนระดับการประเมิน

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Crondach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543:126)

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน ค่าจำนวนของแบบคำถาม

$\sum s_i^2$ แทน ค่าผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

$\sum s_t^2$ แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

4.1 ค่า t-test ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร Independent Sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544:178)

$$t = \frac{\overline{x_h} - \overline{x_i}}{\sqrt{\frac{S_h}{N_h} + \frac{S_i}{N_i}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาของการแจกแจงแบบที

$\overline{x_h}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\overline{x_i}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S_h แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_i แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในแต่ละกลุ่มซึ่งเท่ากัน

4.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การสูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way analysis of variance) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541:236) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$F = \frac{MS_B}{MS_W} \qquad , df_1 = k - 1, \qquad df_2 = N - k$$

เมื่อ F แทน ค่าที่พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม

โดย df_b = k-1

df_w = n-k-1

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกทั้งหมด

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์กันสำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Correlation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545)

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right]\left[n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม

$\sum X\,2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละกลุ่มตัวอย่างยกก าลังสอง

$\sum Y\,2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละกลุ่มตัวอย่างยกก าลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง

1. ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็น บวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด

3. ค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี ความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r เข้าใกล้-1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมี ความสัมพันธ์กันมาก

5. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

± 0.81 ถึง ±1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

± 0.61 ถึง ±0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

± 0.41 ถึง ±0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

± 0.21 ถึง ±0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

± 0.01 ถึง ±0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

± 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 176 คน และได้รับกลับมาครบ 100% ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Means)
S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-test)
t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (t-test)
SS แทน ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of square)
DF แทน ขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05
** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .01
Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0 แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1 แทน สมมติฐานรอง Alternative Hypothesis)

ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ตามข้อมูลในตารางที่ 4.1 – ตารางที่ 4.8

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลในตารางที่ 4.9 – ตารางที่ 4.16

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามข้อมูลในตารางที่ 4.17 – ตารางที่ 4.20

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ตามข้อมูลในตารางที่ 4.21 – ตารางที่ 4.29

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	62.50
หญิง	66	37.50
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศหญิงจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	8	4.50
21-30 ปี	130	73.90
31- 40 ปี	36	20.50
41- 50 ปี	2	1.10
มากกว่า 50 ปี	0	0
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 ลำดับที่ 2 คือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ลำดับที่ 3 คือ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 ลำดับ 4 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และสุดท้าย มากกว่า 50 ปี ไม่มีกลุ่มตัวอย่างในช่วงนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	137	77.80
ปริญญาตรี	38	21.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	.60
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 ลำดับสุดท้ายคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .60

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานะภาพครอบครัว

สถานะภาพครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
โสด	151	85.80
สมรส/มีครอบครัว	25	14.20
หย่า/แยกกันอยู่	0	0
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะภาพโสด มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 สถานะภาพสมรส/มีครอบครัว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และสุดท้ายสถานะภาพหย่า/แยกกันอยู่ไม่มีข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทพนักงาน

ประเภทพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
รายวัน	40	22.70
รายเดือน	136	77.30
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานรายเดือนมีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 77.30 และพนักงานรายวันจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT

รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 8,000 บาท	21	11.90
8,001 – 10,000 บาท	68	38.60
10,001 – 12,000 บาท	62	35.20
12,001 – 15,000 บาท	17	9.70
มากกว่า 15,000 บาท	8	4.50
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 8,001-10,000 บาท มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 ลำดับที่ 2 ช่วง 10,001-12,001 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ลำดับที่ 3 น้อยกว่า 8,000 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ลำดับที่ 4 ช่วง 12,001-15,000 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 และลำดับสุดท้ายมากกว่า 15,000 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คลังเอกสาร	84	47.70
ขนส่งและธุรการ	64	36.40
คอมพิวเตอร์	4	2.30
บริการลูกค้า	15	8.50
การตลาด	9	5.10
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในหน่วยงานคลังเอกสาร มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ลำดับที่ 2 หน่วยงานขนส่งและธุรกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ลำดับที่ 3 บริการลูกค้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลำดับที่ 4 หน่วยงานการตลาด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และลำดับสุดท้าย หน่วยงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	165	93.80
ผช./หัวหน้าหน่วย	7	4.00
หัวหน้าส่วน	4	2.30
รวม	**176**	**100**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 93.80 ถัดมาคือระดับ ผช/หน่วยหน้าหน่วย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และสุดท้าย หัวหน้าส่วน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ ด้านแรงจูงใจ ด้านกฎระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานรายด้าน

ปัจจัยในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.01	.491	มาก	1
2.ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	3.64	.501	มาก	3
3.ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ	2.83	.632	ปานกลาง	7
4.ด้านแรงจูงใจ	3.74	.691	มาก	2
5.ด้านกฎระเบียบ	3.17	.743	ปานกลาง	5
6.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.05	.735	ปานกลาง	6
7.ด้านการประเมินผลการทำงาน	3.26	.629	ปานกลาง	4
รวม	**3.27**	**.318**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยการทำงานรายด้านในแต่ละด้านมีระดับความคิดอยู่ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปานกลาง จึงทำให้ระดับความเห็นโดยเฉลี่ยของปัจจัยในการทำงาน อยู่ที่ระดับปานกลางตามไปเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยนอยู่ที่ 3.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01,ด้านแรงจูงใจ อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.74,ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ อยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.64 ,ด้านการประเมินผลการทำงาน อยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.26 ,ด้านกฎระเบียบ อยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.17,ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ อยู่ที่ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 2.83

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. งานที่รับผิดชอบดำเนินการสำเร็จ	4.02	.529	มาก	1
2. มีความพอใจกับงานที่ดำเนินการสำเร็จ	4.00	.535	มาก	2
รวม	**4.01**	**.491**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ 4.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ งานที่รับผิดชอบดำเนินการสำเร็จค่าฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และ มีความพึงพอใจกับงานที่ดำเนินการสำเร็จค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ

ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
3.งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความสามารถ	3.85	.556	มาก	1
4.มีความพอใจกับงานที่รับผิดชอบ	3.63	.646	มาก	2
5.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด	3.43	.689	ปานกลาง	3
รวม	**3.64**	**.501**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ 3.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 , มีความพอใจกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับมาก แต่ส่วนข้อ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
6.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความสามารถ	2.82	.741	ปานกลาง	3
7.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.97	.649	ปานกลาง	2
8.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ทำงาน	3.01	.655	ปานกลาง	1
9.สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	2.54	.943	ปานกลาง	4
รวม	**2.83**	**.632**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.82 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันหมด โดยที่ ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.01 , ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.97 , ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความสามารถ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82 และสวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.54

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านแรงจูงใจ

ด้านแรงจูงใจ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
10.ต้องการให้มีการให้รางวัลหรือการชมเชยแก่หน่วยงานหรือพนักงานที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย	3.62	.840	มาก	3
11.มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน	3.43	.601	ปานกลาง	4
12.ต้องการได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์ หากทำงานได้ตามเป้าหมาย แต่ไม่ได้รับค่าจ้าง (กรณีพนักงานรายวัน)	3.93	1.072	มาก	1
13.การได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์มีผลต่อการตั้งใจทำงาน	3.81	1.007	มาก	2
รวม	**3.74**	**.691**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากคือ 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อต้องการได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์ หากทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 , การได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์มีผลต่อการตั้งใจทำงานมีค่าเฉลี่ยที่ 3.81, ต้องการให้มีการให้รางวัลหรือการชมเชยแก่หน่วยงานหรือพนักงานที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.62, มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.43

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านกฎระเบียบ

ด้านกฎระเบียบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
14.กฎระเบียบโดยรวมมีความเหมาะสม	3.24	.823	ปานกลาง	1
15.กฎระเบียบโดยรวมมีความยุติธรรมเสมอภาค	3.01	.848	ปานกลาง	3
16.ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.24	.802	ปานกลาง	2
รวม	**3.17**	**.743**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านกฎระเบียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คือ ข้อกฎระเบียบโดยรวมมีความเหมาะสม และข้อปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.24 เท่ากัน และข้อกฎระเบียบโดยรวมมีความยุติธรรมเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยที่ 3.01

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
17.บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมส่วนพื้นที่ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย	2.78	.991	ปานกลาง	3
18.บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย	2.77	.961	ปานกลาง	4
19.เครื่องมือ,อุปกรณ์,โปรแกรมต่าง ๆ ในปัจจุบันเพียงพอต่อการทำงาน	2.70	1.027	ปานกลาง	5
20.ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากหัวหน้างาน	3.60	.764	มาก	1
21.ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน	3.37	.929	ปานกลาง	2
รวม	**3.05**	**.735**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.37,บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมส่วนพื้นที่ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78,บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.77, เครื่องมือ,อุปกรณ์,โปรแกรมต่าง ๆ ในปัจจุบันเพียงพอต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.70 มีเพียงข้อได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานด้านการประเมินผลการทำงาน

ด้านการประเมินผลการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
22.ผลการประเมินการทำงานเป็นที่น่าพึงพอใจ	3.29	.660	ปานกลาง	2
23.การประเมินผลการทำงานมีความเหมาะสมเป็นธรรม	2.95	1.049	ปานกลาง	3
24.ต้องการให้เปิดเผย และชี้แจงผลการประเมินการทำงาน	3.54	.762	มาก	1
รวม	**3.26**	**.629**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านการประเมินผลการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการให้เปิดเผย และชี้แจงผลการประเมินการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 อยู่ในระดับมาก , ผลการประเมินการทำงานเป็นที่น่าพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 อยู่ในระดับปานกลาง และการประเมินผลการทำงานมีความเหมาะสมเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านทันเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ด้านความถูกต้องของงาน	3.30	.633	ปานกลาง	2
2.ด้านบรรลุวัตถุประสงค์	3.23	.575	ปานกลาง	3
3.ด้านทันเวลาที่กำหนด	3.36	.435	มาก	1
รวม	**3.15**	**.428**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานรายด้านมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านทันเวลาที่กำหนด ความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย คือ 3.36 , ด้านความถูกต้องของงาน ความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย คือ 3.30, ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ ความคิดเห็นระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย คือ 3.23

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องของงาน

ด้านความถูกต้องของงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
25.ข้อมูลงานที่รับมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง	3.34	.572	ปานกลาง	1
26.งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง	3.27	.780	ปานกลาง	2
รวม	**3.30**	**.633**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องของงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อมูลงานที่รับมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34,งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานด้านบรรลุวัตถุประสงค์

ด้านบรรลุวัตถุประสงค์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
27.ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.57	.646	มาก	1
28.ผลการทำงานช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย	3.24	.650	ปานกลาง	2
29.ผลการทำงานทำให้ลดการใช้กำลังคน	2.89	.967	ปานกลาง	3
รวม	**3.23**	**.575**	**ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านบรรลุวัตถุประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการทำงานเป็นไปตาม

เป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 อยู่ในระดับมาก ,ผลการทำงานช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง และ ผลการทำงานทำให้ลดการใช้กำลังคน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.89 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการทำงานด้านทันเวลาที่กำหนด

ด้านทันเวลาที่กำหนด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
30.ทำงานได้ทันภายในเวลาที่กำหนด	3.51	.741	มาก	2
31.หากมีการลดวันทำงานลงเหลือ 5 วัน/สัปดาห์ ท่านมีความมั่นใจ ที่งานจะสามารถทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.67	.897	มาก	1
รวม	**3.36**	**.435**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านทันเวลาที่กำหนด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ หากมีการลดวันทำงานลงเหลือ 5 วัน/สัปดาห์ ท่านมีความมั่นใจ ที่งานจะสามารถทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 และทำงานได้ทันภายในเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามเพศ

เพศ	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	3.27	.318	-4.656	.00*
หญิง	3.58	.494		

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
ต่ำกว่า 21 ปี	3.72	0.491	3	2.047	.109
21-30 ปี	3.36	0.431	172		
31- 40 ปี	3.39	0.344	175		
41- 50 ปี	3.58	0.352			
มากกว่า 50 ปี					

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.36	0.423	2	1.886	.155
ปริญญาตรี	3.50	0.404	173		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.13		175		

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .155 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามสถานะภาพสมรส

สถานะภาพสมรส	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
โสด	3.38	0.429	1	.491	.485
สมรส/มีครอบครัว	3.44	0.374	174		
หย่า/แยกกันอยู่			175		

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามสถานะภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .485 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานะภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเภทพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ประเภทพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามประเภทพนักงาน

ประเภทพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig
รายวัน	3.56	0.517	2.533	.014*
รายเดือน	3.33	0.376		

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามประเภทพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประเภทพนักงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ต่อเดือนไม่รวม OTที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนไม่รวมOTที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT

รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
น้อยกว่า 8,000 บาท	3.58	0.467	4	2.928	.022*
8,001 – 10,000 บาท	3.43	0.546	171		
10,001 – 12,000 บาท	3.27	0.198	175		
12,001 – 15,000 บาท	3.46	0.306			
มากกว่า 15,000 บาท	3.24	0.334			

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่ารายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงต้องใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe เพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม ช่วงใดที่แตกต่างกันตามตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จำแนกตามหน่วยงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT

รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT	$\overline{X}$	น้อยกว่า – 8,000 บาท	8,001 – 10,000 บาท	10,001 – 12,000 บาท	12,001 – 15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาท
		3.58	3.43	3.27	3.46	3.24
น้อยกว่า 8,000 บาท	3.58			.003*		
8,001 – 10,000 บาท	3.43		-	.030*		
10,001 – 12,000 บาท	3.27					
12,001 – 15,000 บาท	3.46					
มากกว่า 15,000 บาท	3.24					

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมโดยคู่ที่แตกต่างกันมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 8,000 บาท กับ 10,0001-12,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 8,001-10,000 บาท กับ 10,001-12,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
คลังเอกสาร	3.41	0.473	4	1.102	.357
ขนส่งและธุรการ	3.33	0.349	171		
คอมพิวเตอร์	3.38	0.308	175		
บริการลูกค้า	3.54	0.416			
การตลาด	3.25	0.404			

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามหน่วยงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .357 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\overline{X}$	S.D.	df	F	Sig
เจ้าหน้าที่	3.38	0.426	2	.416	.661
ผช./หัวหน้าหน่วย	3.33	0.335	173		
หัวหน้าส่วน	3.56	0.361	175		

*ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig เท่ากับ .661ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

H_1 : ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันอย่างง่าย ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

ปัจจัยในการทำงาน	**ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม**			
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	.464**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	.297**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
ค่าตอบแทน	.494**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
แรงจูงใจ	.377**	.000	เดียวกัน	ต่ำ
กฎระเบียบ	.786**	.000	เดียวกัน	สูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.786**	.000	เดียวกัน	สูง
การประเมินผลการทำงาน	.767**	.000	เดียวกัน	สูง
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	**.880****	**.000**	**เดียวกัน**	**สูงมาก**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) มีดังนี้

ปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมพบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยในการทำงานของพนักงานด้านโดยรวมของบริษัทมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .880** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนาปัจจัยในการทำงานโดยรวมให้สูงขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับที่สูงมากขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน

ความสำเร็จในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ . 464** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านความสำเร็จในการทำงานให้สูงขึ้น เช่น พยายามทำงานที่รับผิดชอบให้เรียบร้อยสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานถึงงานที่พนักงานสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมาย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .297**แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ให้สูงขึ้น เช่น มอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบตามความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรือปริมาณงานที่รับผิดชอบสอดคล้องกับความสามารถ หรือเวลาที่เหมาะสม จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT)และสวัสดิการ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT)และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .494** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT)และสวัสดิการ เช่น จ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามรถ และหน้าที่รับผิดชอบ หรือ มีการกำหนดสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้เหมาะสม หรือมีความน่าสนใจ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

แรงจูงใจ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .377** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านแรงจูงใจให้สูงขึ้น เช่น มีการให้รางวัลในการทำงาน หรือเพิ่มการหยุดงานในวันเสาร์ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

กฎระเบียบ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .786** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านกฎระเบียบให้สูงขึ้น เช่น ออกกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ ให้เหมาะสม หรือมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียม จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .786** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สูงขึ้น เช่น สนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น หรือ ปรับปรุง

สถานที่ปฏิบัติงานให้ดูสะอาด เหมาะสม ปลอดภัย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

การประเมินผลการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .767** แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง คือ ถ้าทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการปรับปรุง พัฒนา ด้านการประเมินผลการทำงานให้สูงขึ้น เช่น มีระบบการประเมินที่เป็นธรรม เปิดเผยผลการประเมิน และสามารถอธิบาย ชี้แจงในด้านต่างๆ จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.31 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ปัจจัยในการทำงาน
เพศ	✓
อายุ	✗
ระดับการศึกษา	✗
สถานะภาพสมรส	✗
ประเภทพนักงาน	✓
รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT	✓
หน่วยงาน	✗
ตำแหน่งงาน	✗

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง)

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความแตกต่าง)

ตารางที่ 4.32 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	✓	ปานกลาง
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ	✓	ต่ำ
ค่าตอบแทน	✓	ปานกลาง
แรงจูงใจ	✓	ต่ำ
กฎระเบียบ	✓	สูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	สูง
การประเมินผลการทำงาน	✓	สูง
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม	✓	**สูงมาก**

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความสัมพันธ์)

เครื่องหมาย ✗ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความสัมพันธ์)

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จำนวนรวม 176 คน โดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากพนักงานครบทั้งหมด 176 คน เมื่อผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูลเรียบร้อย ได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป PSPP ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล ใช้สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of Variances) และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สำหรับผลการศึกษาเสนอตามขั้นตอนดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้มีประเด็นสำคัญดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 37.50 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-30 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 73.90 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีสถานะภาพครอบครัวส่วนใหญ่โสด คิดเป็นร้อยละ 85.80 เป็นพนักงานประเภทรายเดือน คิดเป็นร้อยละ 77.30 มีรายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.60 และรองลงมาคือ 10,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.20 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานคลังเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 47.70 ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.80

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่

รับผิดชอบ ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ ด้านแรงจูงใจ ด้านกฎระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการประเมินผลการทำงาน พบว่า

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ข้อ คือ งานที่รับผิดชอบดำเนินการเสร็จ ($\overline{X}$ =4.02) และมีความพอใจกับงานที่ดำเนินการสำเร็จ ($\overline{X}$ =4.00)

2.2 ด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความสามารถ ($\overline{X}$ =3.63) และมีความพอใจกับงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.85) แต่ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.43)

2.3 ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) และสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =2.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเท่ากันหมด คือ ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ทำงาน ($\overline{X}$ =3.01) รองมาคือค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\overline{X}$ =2.97 และระดับน้อยที่สุดคือ สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =2.54)

2.4 ด้านแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ต้องการได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์ หากทำงานได้ตามเป้าหมาย แต่ไม่ได้รับค่าจ้าง(กรณีพนักงานรายวัน) ($\overline{X}$ =3.93) มีระดับความคิดเห็นมาก รองลงมาการได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์มีผลต่อการตั้งใจทำงาน($\overline{X}$ =3.81) มีระดับความคิดเห็นมาก และลำดับสุดท้าย คือ มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน ($\overline{X}$ =3.62) มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

2.5 ด้านกฎระเบียบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันหมด คือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และ กฎระเบียบโดยรวมมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ =3.24) และลำดับสุดท้าย กฎระเบียบโดยรวมมีความยุติธรรมเสมอภาค ($\overline{X}$ =3.01)

2.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากหัวหน้างาน ($\overline{X}$ =3.60) มีระดับความคิดเห็นมาก รองลงมาคือได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากเพื่อนร่วมงานงาน ($\overline{X}$ =3.37) ระดับความคิดเห็นปานกลางและลำดับสุดท้าย เครื่องมือ,อุปกรณ์,โปรแกรมต่าง ๆ ในปัจจุบันเพียงพอต่อการทำงาน($\overline{X}$ =2.70) ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2.7 ด้านการประเมินผลการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องการให้เปิดเผย และชี้แจงผลการประเมินการทำงาน($\overline{X}$ =3.54) มีระดับความคิดเห็นมาก รองลงมาคือผลการประเมินการทำงานเป็นที่น่าพึงพอใจ ($\overline{X}$ =3.29) ระดับความคิดเห็นปานกลาง และลำดับสุดท้าย การประเมินผลการทำงานมีความเหมาะสม เป็นธรรม ($\overline{X}$ =2.95) ระดับความคิดเห็นปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องของงาน ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านทันเวลาที่กำหนด พบว่า

3.1 ด้านความถูกต้องของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันหมด คือ ข้อมูลงานที่รับมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง ($\overline{X}$ =3.34) และงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง($\overline{X}$ =3.27)

3.2 ด้านบรรลุวัตถุประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ($\overline{X}$ =3.57) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผลการทำงานช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย ($\overline{X}$ =3.24) อยู่ในระดับปานกลาง และลำดับสุดท้าย คือ ผลการทำงานทำให้ลดการใช้กำลังคน ($\overline{X}$ =2.89) อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ด้านทันเวลาที่กำหนด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเหมือนกันหมด คือ หากมีการลดวันทำงานลงเหลือ 5 วัน/สัปดาห์ ท่านมีความมั่นใจ ที่งานจะสามารถทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =3.67) และทำงานได้ทันภายในเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ =3.51)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.4 สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า สถานะภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.5 ประเภทพนักงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ประเภทพนักงาน ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

1.6 รายได้ต่อเดือนไม่รวม OTที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe เพื่อทราบว่าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานแตกต่างกันของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร โดยคู่ที่แตกต่างกันมีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 8,000 บาท กับ 10,001 – 12,000 บาท และ 8,001 – 10,000 บาท กับ 10,001 – 12,000 บาท

1.7 หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า หน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.8 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

2.1 ปัจจัยในการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานของพนักงานโดยรวมของบริษัทมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม

2.2 ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.4 ปัจจัยในการทำงานด้านค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT)และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ค่าตอบแทน(เงินเดือน+OT)และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5 ปัจจัยในการทำงานด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6 ปัจจัยในการทำงานด้านกฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า กฎระเบียบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.7 ปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.8 ปัจจัยในการทำงานด้านการประเมินผลการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า การประเมินผลการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญดังนี้

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวม พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ประเภทพนักงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะ ลักษณะการจ้างงานของพนักงาน บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร แบ่งเป็นประเภทรายวันและรายได้ ซึ่งทั้งประเภทนี้มีความแตกต่างด้านรายได้ และสวัสดิการที่ได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน ประกอบกับ มีการแบ่งความรับผิดชอบชัดเจน ซึ่งเพศชายส่วนใหญ่จะเน้นการใช้แรงงานมากกว่า เพศหญิงซึ่งส่วนมากจะเน้นทำงานด้านเอกสาร ความรับผิดชอบทั้งสองลักษณะงานนี้ มีสถานที่ทำงาน มีปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกันทำให้มีความรู้สึกถึงปัจจัยในการทำงานก็แตกต่างกันตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี นกศิริ และ ธนเดช กังสวัสดิ์ (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด จากการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ การศึกษา สถานะภาพ หน่วยงาน ตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะ ทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน

คือ ใช้เกณฑ์ทางด้านระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน มาเป็นตัวกำหนดถึงขอบเขตการรับผิดชอบงาน ทำให้พนักงานจึงมีความรู้สึกที่ไม่แตกต่าง ทุกคนยอมรับถึงข้อกำหนดดังกล่าว เพราะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเองแต่ละคนก็แตกต่างกันเช่นกัน และสถานะภาพ โสด หรือมีครอบครัวนั้น ก็ไม่มีผลกระทบต่อปัจจัยในการทำงาน เพราะทางบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร ไม่มีนโยบายในด้านการบริหารในส่วนนี้ ทุกคนได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรวิชญ์ เวชกิจ (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับที่สูงมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานโดยรวมย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตามไปด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญนันทน์ ภัทร์สรณ์สิริ (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน จากการศึกษาพบว่า จากการทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานความผูกพันต่อหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ความก้าวหน้าในการทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน แต่เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์แบบมัลติเปิ้ลรีเกรสชั่น พบว่า ปัจจัยในด้านความก้าวหน้า และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาปัจจัยในการทำงานรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมมากที่สุด อาจเพราะการทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น การนำกฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติทั้งในการทำงาน และพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานทุกคนทุกตำแหน่งงาน ต้องปฏิบัติการกฎระเบียบที่ทางบริษัทกำหนดไว้ ประกอบกับหากได้รับการสนับสนุน ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ตลอดจนสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความพร้อม และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน ซึ่งทั้งสองด้านนี้พนักงานสามารถรับรู้ และสัมผัสได้ ส่วนด้านบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด เพราะงานส่วน

ใหญ่ของพนักงาน บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร นั้นส่วนใหญ่ไม่ต้องอาศัยทักษะฝีมือแต่อย่างใด ประกอบกับพนักงานทุกคนได้ถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ในการรับผิดชอบงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยตามไปด้วย ส่วนปัจจัยในด้าน แรงจูงใจ และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และปานกลาง เพราะ พนักงานของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร อาจจะยังไม่มีนโยบายในการส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ และค่าตอบแทนมาเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้น หรือใส่ใจในงานที่ทำให้มากยิ่งขึ้น จึงทำให้พนักงานไม่เห็นถึงประโยชน์โดยตรงที่จะได้รับเมื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร มีนโยบายการบริการจัดการโดยให้ความสำคัญเรื่องของแรงจูงใจ และค่าตอบแทน อาจจะทั้งในรูปแบบของที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน ก็จะทำให้พนักงานเห็นประโยชน์โดยตรงที่จะได้รับ หากสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา สุภาพ (บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรูเม้นท์แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทพี.เอส.อินทรูเม้นท์แอนด์ คอนสตรัคชั่น ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร” ทางผู้วิจัยได้จัดทำข้อเสนอแนะแบ่งได้ดังนี้

1. พิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ จะพบว่า เรื่องของรายได้ และประเภทพนักงานเป็นเรื่องที่สะท้อนให้เห็นถึง รายได้ และประเภทพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่ต่างกันเช่นกัน เพราะพนักงานทุกคนก็ย่อมต้องการรายได้ที่มั่นคง และได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประเภทประจำกันทั้งสิ้น เพื่อเป็นหลักประกันถึงรายได้ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่จะได้รับ ทาง บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จึงควรมีนโยบายการฝึกอบรม หรือเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพที่ชัดเจนให้กับพนักงาน เพื่อแสดงให้เห็นถึงเส้นทาง หรือแนวทางในการที่จะสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้น หรือการได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ ซึ่งนโยบายดังกล่าวต้องมีรูปธรรมที่ชัดเจน มีการประกาศ และบังคับใช้อย่างจริงจัง อันจกะเป็นการ

สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีให้กับพนักงาน และยังเป็นการสร้างความจงรักภักดีให้กับองค์กร ลดปัญหาการลาออกของพนักงาน

2. พิจารณาจากปัจจัยในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า การประเมินผลการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับสูง ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จึงควรจัดระบบการประเมินผลการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่รับผิดชอบ มีการประเมินที่ยุติธรรม มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เปิดเผยผลการประเมินให้พนักงานรับทราบ เพื่อเป็นการอธิบาย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงทั้งระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์ และทาง บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ควรจะสนับสนุนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้มีความพร้อม มีความทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ระบบ Internet อันจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ทางผู้บริหาร หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการบริหารประสิทธิภาพในการทำงาน ควรให้ความสำคัญกับรายได้ สวัสดิการของพนักงาน ควบคู่ และให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ในปัจจุบัน จัดการเชิงนโยบาย เน้นเรื่องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน รวมถึงการบังคับใช้กฎระเบียบทั้งทางด้านให้คุณ และให้โทษอย่างจริงจัง จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อม และจัดการระบบการประเมินผลการทำงานให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการออกแบบการประเมิน การเปิดเผยผลการประเมิน รวมถึงการรับฟังปัญหาจากพนักงานที่สะท้อนผ่านช่องทางต่าง ๆ นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เพื่อการได้กลับมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของฝ่ายบริหารต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับความต้องการพัฒนารายบุคคล หรือตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อนำเสนอผู้บริหาร และจัดทำเป็นแนวทางการพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ. (2523). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). รัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและทฤษฎี. กรงเทพฯ : ธรรกมลการพิมพ์.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร สุทัศนีย์. (2542). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ติเยาว์. (2537). การบริหารบุคคล(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุนันทา เลาหนันท์. (2542) . การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ และสหกรณ์ คณะวิทยาศาสตร์, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวีการ. (2544). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ (พิมพครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมคิด บางโม. (2547). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัทจูนพับลิชชิ่งจำกัด.

ระพี แก้วเจริญ และฑิตยา สุวรรณะชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจยัธุรกิจ.กรุงเทพมหานคร : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

วิทยานิพนธ์

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขวัญใจ มีทิพย์. (2554). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันปฏิบัติการพิเศษ ๑ (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

คฑาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของขราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

ชนิการ์ ละเอียด. (2554). ความคาดหวังต่อลักษณะ และรูปแบบการจัดสวัสดิการของบุคลากร กรณีออกนอกระบบเป็นองค์การมหาชน กรณีศึกษา สำนัก ประกันสังคม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิมมิกา เครือเนตร. (2550). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

เนตรดาว มัชฌิมา. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงอบรมเด็กอ่อนก่อนเกณฑ์ในวัดจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

บรรพต ปันทรส. (2555). การบริหารนโยบาย และการบริหารงานประจำวันของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปิยะนุช นรินทร์. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ฝนทิพย์ จิตต์จารึก. (2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

รังสรรค์อ่วมมี. (2550). คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กม.18 วิศวกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ลัดดา กุลนานันท์. (2556). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรพงษ์ เยาหะรี. (2556). ทัศนคิตของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ บริษัท ที.เค.เอส. เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วีณา อ่อนหวาน. (2555). ความพึงพอใจในสวัสดิการของพักงานบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ (บธ.ม. การจัดการ), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันชัย ศกุนตนาค. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วาริท บุญสร้างสม. (2555). ระดับการรับรู้ และความรู้ของพนักงาน บริษัท แม็กซอน (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศิริรัตน์ ทวีการไถ. (2554). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงาน บริษัท วาไทย อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต. สร้างไทย.กรุงเทพฯ : ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ, 2.

ศศิธร สาเอี่ยม. (2554). การบริหารคุณภาพโดยรวม และความพึงพอใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กล่าวเอกสาร.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของชางอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณี กองการปืนทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สรยา มหากณานนท์. (2551). แรงจูงใจในการท างานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุกัญญา บุญประกอบชัย. (2555). ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเทพอาสน์ จำกัด. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี.ที.เอนจิเนียริ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อภิญญา ประภาชัยมงคล. (2556). เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างระบบ ISO 9000 และระบบ TQM เชิงปรัญชา กระบวนการ การใช้งาน ประโยชน์ และอุปสรรค และสำรวจความเข้าใจระบบ ISO 9000 และระบบ TQM ในองค์การ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมอุตสาหการ) บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2542). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

ชม ภูมิภาค. (2523). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

เชียรศิริ วิวิธสิริ. (2527). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

ประคัลภ์ ปัณฑพลัง. (2013). ประสิทธิภาพในการทำงาน. วันที่สืบค้น 11 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://prakal-hrknowledge.blogspot.com/2013/03/

เลการ์ด. (1957). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

สุพิณ เกชาคุปต์. (2530). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

บรรณานุกรม (ต่อ)

สวัสดิ์ สุคนธรังษี. (2517). ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ วันที่สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

Book

Barnard, C. I. (1974). The Functions of the Executive (30th Anniversary ed.). Cambridge; MA: Harvard University.

Bohlander, Snell. (2010). Human Resource Management, 12th ed. Ohio : South-Weston Collage.

Chruden, H. J.& Sherman, A. W. (1968). Personnel Management (3rd ed.). Cincinati: SouthWestern.

Decenzo,Robbins. (2007). Human Resource Management, 7th ed. New York.

Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch.1959.The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons, lnc.

Maslow, Abraham. 1970. Motivation and Personnality. New York : Harper and Row Publishers.

Mondy, R.W., Noe, R.M., & Premeaux,S.R. (1999). Human ResourceManagement (7 thed.). UpperSaddle River, NJ :Simon & Schuster.

Pigors, P.& Myers, C.A. (1981). Personnel Administration (9th ed). Tokyo: McGraw-Hill.

Robbins, S. P. (2005). Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications (11th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่าย คลังเอกสาร

Factors Affecting the Working Efficiency of Subsrithai

Document Storage Services Center

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ข้อมูลของจะถูกนำไปใช้เฉพาะทางด้านการศึกษาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเท่านั้น

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1 ( ) ชาย 2 ( ) หญิง

2. อายุ

1 ( ) ต่ำกว่า 21 ปี 2 ( ) 21-30 ปี

3 ( ) 31- 40 ปี 4 ( ) 41- 50 ปี

5 ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1 ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 ( ) ปริญญาตรี 3 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานะภาพ

1 ( ) โสด 2 ( ) สมรส/มีครอบครัว 3 ( ) หย่า/แยกกันอยู่

5. ประเภทพนักงาน

1 ( ) รายวัน 2 ( ) รายเดือน

6. รายได้ต่อเดือนไม่รวม OT

1 ( ) น้อยกว่า – 8,000 บาท 2 ( ) 8,001 – 10,000 บาท

3 ( ) 10,001 – 12,000 บาท 4 ( ) 12,001 – 15,000 บาท

5 ( ) มากกว่า 15,000 บาท

7. หน่วยงานย่อย

1 ( ) คลังเอกสาร 2 ( ) ขนส่งและธุรการ 3 ( ) ธุรการบุคคล

4 ( ) ธุรการขนส่ง 5 ( ) คอมพิวเตอร์ 6 ( ) บริการลูกค้า

7 ( ) การตลาด

8. ตำแหน่งงาน

1 ( ) เจ้าหน้าที่ 2 ( ) ผช./หัวหน้าหน่วย 3 ( ) หัวหน้าส่วน

ส่วนที่ 2 การประเมินปัจจัยในการทำงาน

คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ความสำเร็จในการทำงาน					
9. งานที่รับผิดชอบดำเนินการสำเร็จ					
10. มีความพอใจกับงานที่ดำเนินการสำเร็จ					
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบ					
11.งานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับความสามารถ					
12.มีความพอใจกับงานที่รับผิดชอบ					
13.ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด					
ค่าตอบแทน (เงินเดือน+OT) **และสวัสดิการ**					
14.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความสามารถ					
15.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
16.ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับประสบการณ์ทำงาน					
17.สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม					
แรงจูงใจ					
18.ต้องการให้มีการให้รางวัลหรือการชมเชยแก่หน่วยงานหรือพนักงานที่ทำงานได้ตามเป้าหมาย					
19.มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
20.ต้องการได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์ หากทำงานได้ตามเป้าหมาย แต่ไม่ได้รับค่าจ้าง(กรณีพนักงานรายวัน)					
21.การได้รับสิทธิ์หยุดในวันเสาร์มีผลต่อการตั้งใจทำงาน					
กฎระเบียบ					
22.กฎระเบียบโดยรวมมีความเหมาะสม					
23.กฎระเบียบโดยรวมมีความยุติธรรมเสมอภาค					

24.ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
25.บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมส่วนพื้นที่ทำงานมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย					
26.บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมโดยรวมมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย					
27.เครื่องมือ,อุปกรณ์,โปรแกรมต่าง ๆ ในปัจจุบันเพียงพอต่อการทำงาน					
28.ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากหัวหน้างาน					
29.ได้รับความช่วยเหลือ แนะนำจากเพื่อนร่วมงาน					
การประเมินผลการทำงาน					
30.ผลการประเมินการทำงานเป็นที่น่าพึงพอใจ					
31.การประเมินผลการทำงานมีความเหมาะสม เป็นธรรม					
32.ต้องการให้เปิดเผย และชี้แจงผลการประเมินการทำงาน					

ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง

หัวข้อประเมิน	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด 5	**มาก 4**	**ปานกลาง 3**	**น้อย 2**	**น้อยที่สุด 1**
ความถูกต้องของงาน					
33.ข้อมูลงานที่รับมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง					
34.งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง					
บรรลุวัตถุประสงค์					
35.ผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
36.ผลการทำงานช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย					
37.ผลการทำงานทำให้ลดการใช้กำลังคน					
ทันเวลาที่กำหนด					
38.ทำงานได้ทันภายในเวลาที่กำหนด					
39.หากมีการลดวันทำงานลงเหลือ 5 วัน/สัปดาห์ ท่านมีความมั่นใจ ที่งานจะสามารถทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					

*** ขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้วิจัย

นายโชคชัย วันดี ภูมิลำเนาเดิมเป็นชาวจังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม และได้ศึกษาเพิ่มเติมในระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2559

ประวัติการทำงาน

ปัจจุบันทำงานที่บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนวางแผน และพัฒนา