



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
The Factors Affecting Performance Efficiency among Employees
in Machine Installed Production Line, Songkhla Province

อัครเดช ไม้จันทร์
Arkkaradate Maichan

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
The Factors Affecting Performance Efficiency among Employees
in Machine Installed Production Line, Songkhla Province

อัครเดช ไม้จันทร์
Arkkaradate Maichan

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University
2560
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นายอัครเดช ไม้จันทร์

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

(ดร.นุจรีย์ แซ่จิว)

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปรีชา แก้วสวัสดิ์)

.....กรรมการ

(ดร.นุจรีย์ แซ่จิว)

.....กรรมการ

(ดร.เป็ทมา เสนทอง)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(ดร.นุจรีย์ แซ่จิ๋ว)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นายอัครเดช ไม้จันทร์)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลการวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายอัครเดช ไม้จันทร์)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นายอัครเดช ไม้จันทร์
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงาน ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่าง 110 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ T-Test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน 3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต 4) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน 5) ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .054 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.4 ที่ระดับนัยสำคัญ <0.001 อย่างไรก็ตาม ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนัยสำคัญที่ 0.048 ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

Thesis Title	The Factors Affecting Performance Efficiency among Employees in Machine Installed Production Line, Songkhla Province
Author	Mr. Arkkaradate Maichan
Major Program	Business Administration
Academic Year	2016

ABSTRACT

The purposes of present research were to study 1) the working factors that affect performance 2) level of performance efficiency 3) the difference in performance efficiency by personal factors and 4) the relationship between working factors and performance efficiency. The study was conducted in machine installation industrial workers at Songkhla province. Samples of 110 workers were recruited by stratified simple random sampling. Data were analyzed by frequency, percentage, standard deviation, t- test, the one-way ANOVA, Scheffe test and multiple regression analysis.

The research findings indicated that 1) The demographic data of the samples show most workers were male, aged 31-35 years, married, with a bachelor's degree, operations level position, the average income per month 10,000-15,000 baht and number of working year was less than five years old. 2) Working factors that affect performance were at high level from all five aspects. The work environment aspect was at highest level. In four aspects were at high levels: knowledge and understanding of the work; stability and progress in work; morale at work and personal relationships in the workplace. 3) Performance efficiency was found that all aspects were at high level. When considering each aspect, it was found that the pace of work, workers quality and production volumes were at high level. 4) The personal factor in term of work position was found to be significantly related to performance efficiency at the 0.05 level. In contrast, gender, age, status, educational level, the average income per month and age had no significant relationship with performance efficiency. 5) The relationship between the working factors and performance efficiency were examined by multiple regressions. The coefficient of determination (R²) was 0.054. The model was significant and explained 5.4 % for performance efficiency. The working factor in term of stability and progress in work was associated with the performance efficiency significantly (0.048). Therefore, the employers should focus on improving the working factors in order to increase the performance efficiency.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สามารถสำเร็จไปได้ด้วยดีจากการให้คำปรึกษาและตรวจสอบพร้อมทั้งแนะนำเสนอแนะ จากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นุจรีย์ แซ่จิวในการทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จ และขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปรีชา แก้วสวัสดิ์ และ ดร.ปัทมา เสนทอง กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำและอบรมประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ให้ข้าพเจ้าจนจบหลักสูตร และขอบคุณเพื่อน ๆ และบุคลากรทุกท่านที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

ขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือในการวิจัยทุกท่านที่ช่วยเหลือและกรุณาตอบคำถามของข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ตามแผนการทำงาน

อัครเดช ไม้จันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	4
1.4 คำถามเพื่อการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.7 ขอบเขตงานวิจัย	6
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา	9
2.2 หน้าที่และการบริหารงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	40
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน	45
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	51
4.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	55
4.5 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	64
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการศึกษา	66
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	86
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ง ค่าความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ	92
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	96
ประวัติผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	44
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	46
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	47
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	48
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	49
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	50
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	51
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปริมาณการผลิต จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	52
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพงานจำแนกตามรายด้านและโดยรวม	53
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	54
4.12	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ	55
4.13	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ	56
4.14	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพ	57
4.15	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.16	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่	59
4.17	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	60
4.18	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่	61
4.19	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
4.20	เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	64

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย	5

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรที่ถูกลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน การใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทน ที่ได้รับน้อยลง ปัญหานี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร

ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์กรประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ความต้องการทางใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม 2545, น. 41) และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

สำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเช่นกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย กล่าวได้ว่า หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ หากหน่วยงานใดเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึก กระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลา ตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2548, น. 142)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg อ้างถึงใน เนตรพัฒนา ยาริราช 2552, น. 166) หากความต้องการทางด้านสุขอนามัย (Hygiene needs) เป็นทฤษฎีหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการประเมินระดับความความต้องการที่ปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กร และกล่าวถึงมนุษย์ในเรื่องการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจ บางครั้งถึงขั้นนัดหยุดงานประท้วง แต่ถึงแม้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ก็ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ หากได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยมากเกินไป ก็จะรู้สึกดี แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยเลยก็จะเกิดปัญหา ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์ จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ ในขณะเดียวกันหากความต้องการด้านการงานใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจ พร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่ อุทิศตนเองทำงาน รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงานขวัญและกำลังใจในการทำงาน ศุภลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงาน หรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมาย ตามเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กันตยา เพิ่มผล 2547, น. 38) การดำเนินงานขององค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เพราะ “คน” มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ต่อการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มากเท่านั้น และในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (อุทัย กนกวุฒิพงศ์ 2547, น. 22) ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และรายได้ ส่วนทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลที่กำลังมาข้างหน้า การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง และสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่บริษัท พร้อมทั้งรองรับแผนการผลิต ได้อย่างยั่งยืน คือการทำให้คนในองค์กร ทำงานด้วยความสุข และมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็มา

จากเหตุปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ดำเนินธุรกิจ วิศวกรรมบริการ ทำหน้าที่ออกแบบ ผลิต ติดตั้งและบริการบำรุงรักษา เครื่องจักรให้แก่โรงงานต่าง ๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ดำเนินกิจการทางด้าน การออกแบบ ผลิต ติดตั้ง ชิ้นส่วนอุปกรณ์ อะไหล่ เครื่องจักรอุตสาหกรรม และชิ้นส่วนประกอบการผลิต (Assembly Line) ตามแบบวิศวกรรม รวมถึงการบริการด้านการซ่อมบำรุง และบำรุงรักษาเครื่องจักร ทั้งทางด้านเครื่องกลและไฟฟ้าการ ให้บริการด้านการสอบเทียบ เครื่องมือวัดอุตสาหกรรม (Calibration) และการบริการระบบสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้ ประกอบด้วย บริษัท ลีริน เอ็นจิเนียริง จำกัด บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ และห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย ซึ่งในขณะนี้บริษัทประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน แต่ไม่สามารถทำให้ถึงเป้าหมายได้ เนื่องจากมีความล่าช้าในการผลิต การซ่อมหรือการปรับแต่งเครื่องจักรที่ยังไม่ลงตัว จำเป็นต้องหยุดซ่อมแซมเครื่องจักรในขณะที่เครื่องจักรกำลังผลิต (Break Down) ทำให้สูญเสียกำลังการผลิต ความไม่สัมพันธ์ของเครื่องจักรที่ทำงานแบบอัตโนมัติ กับเครื่องจักรที่พนักงานต้องควบคุมเอง หรือแม้กระทั่งจากความสามารถของพนักงานเก่า กับพนักงานใหม่ในการส่งมอบงานต่อกัน รวมถึงการออกแบบสภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม และขาดมาตรฐานในการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพของงานที่ออกมาไม่มีความสม่ำเสมอ หรือต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา เพื่อต้องการทราบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก่ไขให้บริษัท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
- 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

- 1) เพื่อทราบปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ
- 2) เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา นำผลที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) เพื่อทราบถึงผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความถนัดและความต้องการของพนักงาน
- 4) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

1.4 คำถามเพื่อการวิจัย

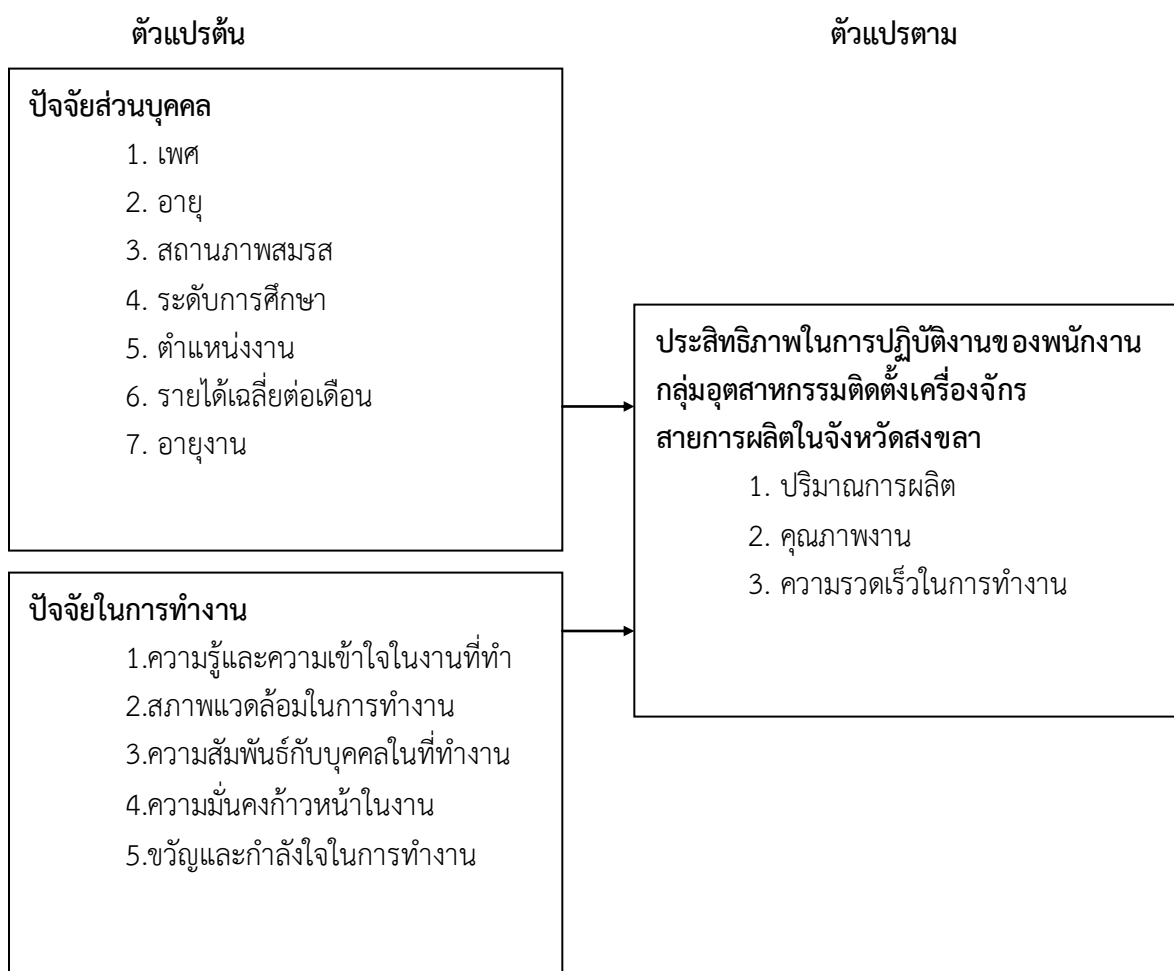
- 1) พนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับใด
- 2) พนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
- 3) พนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
- 4) ปัจจัยในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษา ความหมายของประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน แนวคิดประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดของการวิจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ขอบเขตการวิจัย

1.7.1) ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยในปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน

1.7.2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 150 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane,1973 p. 125 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ 2552 , น. 79) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 109 คน

1.7.3) ตัวแปรที่ศึกษา

1.7.3.1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน

1.3.2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน

1.7.4) ขอบเขตระยะเวลา

เริ่มตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2558 ถึงวันที่ 20 พฤษภาคม 2558

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา หมายถึง บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ และห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย ที่ทำหน้าที่ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาซึ่งทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้าหน่วย/แผนก ผู้จัดการฝ่าย และสูงกว่าผู้จัดการฝ่าย ในห้างหุ้นส่วนและบริษัทที่ทำหน้าที่ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ของบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร ในที่นี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ที่แสดงออกในรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานสำเร็จ ได้แก่ ความรู้และ

ความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง สิ่งที่พนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้ เข้าใจ เห็นความสำคัญ และปฏิบัติได้ ในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ตามระเบียบปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการได้รับการฝึกอบรม และทดสอบก่อนการลงมือปฏิบัติงานจริง และการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาวะทางกายภาพหรือการจัดบรรยากาศของการทำงานในบริษัท ประกอบด้วย สภาพพื้นที่การทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน ลักษณะการจัดให้มีสิ่งป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ การจัดน้ำดื่มที่สะอาด มีห้องสุขาที่ถูกสุขลักษณะ

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง ระดับการปฏิสัมพันธ์ของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีคู่มือปฏิบัติงาน และมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ บริษัทให้โอกาสศึกษาต่อ อบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขึ้นเงินเดือน

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ค่าตอบแทน หรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด บริษัทได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ บริษัทได้ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ช่วยปรับปรุงงานของบริษัทอย่างเหมาะสม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับบริษัท สิริณ เอ็นจิเนียริง จำกัด บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ และห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย การปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด และมีผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

ปริมาณการผลิต หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานผลงานที่ปฏิบัติ ได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ และจำนวนของเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

คุณภาพงาน หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาด หรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากหัวหน้า ซึ่งองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย และงานออกมามีคุณภาพดี คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และคุณภาพของงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่กััดที่ยอมรับได้

ความรวดเร็วในการทำงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ งานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ และทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด องค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
- 2.2 หน้าที่และการบริหารงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.3.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
 - 2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน
 - 2.3.4 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.4.1 ความรู้และเข้าใจในงานที่ทำ
 - 2.3.4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.3.4.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน
 - 2.3.4.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน
 - 2.3.4.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2.1 บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ดำเนินธุรกิจวิศวกรรมบริการ ทำหน้าที่ออกแบบ ผลิต ติดตั้งและบริการบำรุงรักษาเครื่องจักรให้แก่โรงงานต่าง ๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรมที่ดำเนินกิจการทางด้านการออกแบบ ผลิต ติดตั้ง ชิ้นส่วนอุปกรณ์เครื่องจักร และชิ้นส่วนประกอบการผลิต (Assembly Line) ตามแบบวิศวกรรม รวมถึงการบริการด้านการซ่อมบำรุง และบำรุงรักษาเครื่องจักร ทั้งทางด้านเครื่องกลและไฟฟ้า การให้บริการด้านการสอบเทียบเครื่องมือวัดอุตสาหกรรม (Calibration) และการบริการระบบสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้ประกอบด้วย บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 16/3 ถนน เอเชีย ซอย 3 ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบกิจการจัดหาและรับติดตั้งฉนวนกันความร้อน ฉนวนกันความเย็น และงานท่อดักท์ ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น โรงงานไฟฟ้า โรงงานปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ มีจำนวนพนักงาน 45 คน บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 3 ถนนเทพประชาใต้ บ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประเภทธุรกิจ ติดตั้งไฟฟ้า มีจำนวนพนักงาน 45 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ ตั้งอยู่ 444/251 หมู่ 4 ตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประเภทธุรกิจซ่อมเครื่องจักรที่ใช้งานเฉพาะ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงาน 30 คน และห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย ตั้งอยู่ เลขที่ 3/8 ถนน เอเชีย ซอย 3

ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประเภทธุรกิจรับเหมาผลิตและติดตั้ง ผลิตและติดตั้ง แผ่นฉนวนกันความร้อน ผลิตชิ้นงานตามที่ถูกค้าต้องการและจำหน่ายฉนวนกันความร้อน มีจำนวน พนักงาน 30 คน

2.2 หน้าที่และการบริหารงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด

บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ.2536 ประกอบกิจการจัดหาและ รับผิดชอบฉนวนกันความร้อน ฉนวนกันความเย็น และงานท่อดักท์ ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น โรงงานไฟฟ้า โรงงานปิโตรเคมี และอุตสาหกรรมการผลิตต่างๆ จากประสบการณ์ยาวนานกว่า 20 ปี บริษัททำงานหุ้มฉนวนโดยใช้วัสดุที่ได้มาตรฐาน ผลิตชิ้นงานแผ่นโลหะที่ขึ้นรูปได้พอดี การติดตั้งที่ เรียบร้อยสวยงาม โดยคำนึงถึงคุณภาพงานและคงคุณสมบัติของฉนวนอย่างดีที่สุด ฉนวนมีบทบาท สำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อม โดยช่วยป้องกันความร้อนหรือเย็น ลดเสียงดัง และช่วยป้องกันการ ลามไฟ เป็นการประหยัดพลังงาน ลดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังช่วยลดการเกิดปรากฏการณ์เรือนกระจก (Greenhouse Effect) ซึ่งนับว่าเป็นการปกป้องสิ่งแวดล้อมให้มีสภาพที่ดีได้อีกทางหนึ่ง (บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด, 2558)

นโยบายคุณภาพของบริษัท

- 1) บริษัทจะมุ่งเน้นบริหารจัดการงานของบริษัท เพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ ตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล เพื่อให้ได้ซึ่งความพึงพอใจ ของลูกค้า
- 2) บริษัทจะมุ่งเน้นการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาตรฐานที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ
- 3) บริษัทจะมุ่งเน้นสร้างสรรค์พัฒนาบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถผลิต สินค้าและบริการได้ตามข้อกำหนด

นโยบายสิ่งแวดล้อม

- 1) ปฏิบัติตามข้อกำหนดกฎหมาย และกฎระเบียบทางด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึง ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 2) ดำเนินการคัดแยกของเสียที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของบริษัท ป้องกันและควบคุม การกำจัดของเสีย เพื่อให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด
- 3) ควบคุมการใช้พลังงาน และทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ กระบวนการลดการใช้ และการนำกลับมาใช้ใหม่
- 4) ดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ โดยให้ พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในนโยบายสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- 5) ส่งเสริมการอบรมเพื่อสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกระดับ

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

1) บริษัทถือหน้าที่รับผิดชอบของบริษัทต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานทุกคน ที่ส่งเสริมสนับสนุนด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

2) บริษัทถือความปลอดภัยในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญมาเป็นอันดับแรก เป็นหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานทุกคน ที่จะต้องช่วยกันพัฒนาและปฏิบัติโดยสม่ำเสมอ

3) บริษัทส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการให้มีความรู้ สร้างจิตสำนึกในงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานทุกคน

4) บริษัทสนับสนุนในการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันทางด้านความปลอดภัย แก่พนักงานและผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีการทำงานที่ปลอดภัย คำนึงถึงผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มที่

บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ดำเนินงานทางด้านการรับเหมาติดตั้งดังนี้

- 1) จำหน่ายและติดตั้ง Burners พร้อมอะไหล่และบริการ
- 2) ติดตั้งระบบท่อแก๊ส ท่อลม ท่อน้ำ ท่อ Steam
- 3) ติดตั้งสถานีจ่ายแก๊ส LPG
- 4) ติดตั้งระบบไฟฟ้าพร้อมอุปกรณ์
- 5) จำหน่ายอุปกรณ์สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม
- 6) จำหน่ายมอเตอร์และมอเตอร์เกียร์ พร้อมบริการซ่อม
- 7) รับกลึงงานทุกชนิด และ ผลิตชิ้นงานตามคำสั่งของลูกค้า

นโยบายบริษัท

1) ลูกค้า เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดของบริษัท ซึ่งบริษัทพยายามที่จะทำตามความต้องการของลูกค้า และนโยบายสูงสุดของบริษัท คือทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายของลูกค้าอย่างครบถ้วน และตรงตามเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพราะลูกค้าคือผู้มีพระคุณ

2) คุณภาพ การดำเนินงานของบริษัท ยึดมั่นในคุณภาพเป็นเลิศ

3) งาน การทำงานของบริษัท มีนโยบายเพื่อคุณภาพสูงสุด คือทำตามแบบที่ลูกค้าต้องการ โดยคำนึงถึงคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมีการเจรจาปรึกษากันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานของบริษัท และผู้ว่าจ้าง อุปกรณ์ในการทำงานของเรามีอย่างครบครัน และมีอายุการใช้งานตามข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง การประหยัดการลงทุน โดยพิจารณาถึงผลตอบแทนเทียบกับทุนที่ลงไป งานที่ออกมานั้นง่ายต่อการบำรุงรักษาและสามารถแก้ไขต่อเติมได้ในอนาคต มีการควบคุมการทำงานโดยวิศวกรผู้เชี่ยวชาญ และหัวหน้างานที่มากด้วยประสบการณ์ทำงานอย่างมีความสุขโดยพึ่งพาอาศัยกัน เพื่อนร่วมงานดีต่อกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเสมอมา

วิสัยทัศน์ VISION

มุ่งเน้นพัฒนาระบบการทำงานและการวางแผนงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สูงสุดของทุกฝ่าย และเพื่อก้าวขึ้นสู่ความเป็นมืออาชีพอันดับต้นในธุรกิจรับเหมา

พันธกิจ MISSION

มุ่งมั่นทำธุรกิจรับเหมาทั้งระบบของโรงงานอุตสาหกรรม โดยเป็นอันดับหนึ่งในงานที่ถนัด และความเรียบร้อยสวยงามของงาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยราคา ยุติธรรม ปฏิบัติงานตามเวลาที่ลูกค้ากำหนดได้ดี โดยพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ทันสมัย และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นให้พนักงาน มีความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กรได้อีกด้วย

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกัน อย่างเป็นระบบมาอย่างต่อเนื่อง แนวทางของพฤติกรรมของพนักงาน บุคลิกภาพ รวมไปถึงการสร้างความผูกพัน ระหว่างพนักงานกับกรรมการบริษัทและหัวหน้างาน มีหลักปฏิบัติดังนี้

- 1) คุณค่าในองค์กร ความเป็นเลิศด้านเทคโนโลยี ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับงาน เช่น ส่งงานทางไลน์ ส่งงานทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสร้างภาพพจน์ที่ดี และร่วมสมัย ควบคู่ไปกับการดำเนินงาน
- 2) ความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย ซึ่งบริษัทจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้พนักงานมาร่วมงานโดยให้พนักงานพาครอบครัวมาได้ทุกครั้ง เพื่อให้ครอบครัวของพนักงานทุกฝ่าย มีมิตรภาพสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี เช่น จัดงานปีใหม่ทุก ๆ ปี นอกสถานที่ ซึ่งพนักงานได้รับความพึงพอใจมากในทุก ๆ ครั้งที่มีการจัดงาน พนักงานทุกคนคิดเสมอว่า พนักงานในบริษัทเปรียบเสมือนพี่น้อง และเพื่อนที่ดีต่อกันจากใจจริง
- 3) คำชื่นชมให้กับผู้ที่ทำดี กรรมการบริษัทและหัวหน้างาน จะชื่นชมพนักงานที่ทำดี โดยจัดการประชุมขึ้นในบริษัท และชื่นชมพนักงานที่ทำดีให้เพื่อน ๆ พนักงานรับทราบ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจการปฏิบัติหน้าที่ และรุ่นน้องที่เข้ามาใหม่จะได้นำมาเป็นแบบอย่างที่ดี
- 4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ชุมชน ซึ่งบริษัทได้มีการบริจาคของต่าง ๆ ในงาน เช่น งานวันเด็ก งานกีฬา งานจัดสังสรรค์ของลูกค้า บริษัทจะดำเนินการนำของรางวัล ของขวัญไปมอบให้กับลูกค้าตลอดทุกปี
- 5) ส่งเสริมการเรียนรู้ พนักงานทุกคนมีการอบรมทุก ๆ เดือน และจัดประชุมในบริษัททุกเดือน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ จากการทำงานนอกสถานที่
- 6) เอาใจใส่พนักงานทุกคน ให้ประหนึ่งตั้งเป็นที่ เป็นน้องซึ่งกันและกัน สร้างความประทับใจให้กับพนักงานเป็นอย่างมาก (บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด, 2558)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์

วิสัยทัศน์ VISION

เป็นผู้ให้บริการด้านติดตั้งและซ่อมแซมเครื่องจักรของโรงงานอุตสาหกรรมอย่างครบวงจร

พันธกิจ MISSION

- 1) เป็นผู้ติดตั้งและซ่อมแซมเครื่องจักรอุตสาหกรรมที่มีประสิทธิภาพ และให้บริการอย่างครบวงจร
- 2) เป็นผู้จัดหาเครื่องจักรที่มีคุณภาพเพื่อนำมาติดตั้ง พร้อมทั้งสรรหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ดี เพื่อใช้ในการซ่อมแซมเครื่องจักร
- 3) ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว และงานต้องมีคุณภาพ
- 4) รับผิดชอบต่อพนักงานให้ลูกค้าทุกงาน

วัฒนธรรมในองค์กร

- 1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นที่พอใจของลูกค้า และงานต้องออกมามีคุณภาพที่สุด
- 2) จัดประชุมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างพนักงานทุกคน
- 3) ทุก ๆ ปีจะให้รางวัลสำหรับพนักงานที่พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง พัฒนาทั้งด้านการทำงาน การอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
- 4) รับผิดชอบต่อชุมชนในการลดมลพิษทางอากาศ ทางเสียง รวมทั้งการให้การอนุเคราะห์กับหน่วยงานราชการ ที่ส่งหนังสือขอมมา
- 5) พนักงานสามารถแจ้งความประสงค์ต่าง ๆ ผ่านหัวหน้างานและฝ่ายธุรการ เพื่อให้บริษัทพิจารณาถึงความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้
- 6) ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้สม่ำเสมอ ด้วยการส่งไปอบรม ทั้งความรู้เฉพาะทางด้านอาชีพช่าง ความรู้ทางด้านความปลอดภัย ความรู้ด้านความเป็นผู้นำ
- 7) แจ้งผลการทำงานของแต่ละฝ่าย เพื่อให้ทุกฝ่ายรับทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์, 2558)

ห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย

นโยบาย

ดำเนินงานทางด้านการรับเหมาผลิตและติดตั้งแผ่นฉนวนกันความร้อน ผลิตชิ้นงานตามของลูกค้าต้องการจำหน่ายฉนวนกันความร้อน ซึ่งพนักงานของเรามีความชำนาญงานเป็นอย่างมาก เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จึงมีนโยบายขององค์กรดังนี้

- 1) ลูกค้า องค์กรปฏิบัติตามพันธกรณี ที่มีต่อลูกค้าทุกราย โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขลูกค้าอย่างเคร่งครัด ให้บริการที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ การให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับฉนวนกันความร้อนที่เหมาะสมกับงาน
- 2) พนักงาน องค์กรตระหนักในคุณค่าทรัพยากรมนุษย์ และประสงค์ที่จะให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในองค์กร พนักงานจะได้รับการพัฒนา ส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะสนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม

และพัฒนา เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อเปิดให้โอกาสให้พนักงานก้าวหน้าในการทำงานต่อไป องค์กรจะคัดเลือกบุคคลเพื่อว่าจ้าง ให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรมธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน

3) ความปลอดภัยและชีวอนามัย องค์กรเชื่อมั่นว่า ความปลอดภัยและชีวอนามัยเป็นความรับผิดชอบพื้นฐานขององค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร จึงต้องพยายามป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงาน ด้วยความร่วมมืออย่างจริงจังของบุคลากรทุกคน รวมทั้งจำกัด และควบคุมความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ในเรื่องความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และจะนำมาตราฐานการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือมาบังคับใช้

4) ด้านการจัดหาสินค้าและบริการ องค์กรประสงค์ให้การจัดการสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและบริการที่คู่ควรกับมูลค่าเงิน องค์กรจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นธรรม ตามระเบียบที่ว่าด้วยการจัดหาพัสดุตามจรรยาบรรณทางธุรกิจ

วิสัยทัศน์ VISION

องค์กรมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและพร้อมมุ่งมั่นสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อก้าวขึ้นสู่ความเป็นมืออาชีพ ในธุรกิจรับเหมา

พันธกิจ MISSION

1) องค์กรจะผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ
2) องค์กรมุ่งเน้นในการพัฒนาสินค้าที่แปลกใหม่ และนำเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์

- 3) องค์กรจะผลิตสินค้าที่ตรงความต้องการของลูกค้า
4) องค์กรมุ่งสร้างงานเพื่อนครองใจลูกค้าตลอดไป
5) องค์กรจะปฏิบัติต่อพนักงาน และลูกค้าเสมือนคนในครอบครัว

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร จะช่วยปรับแนวคิดของแต่ละคนให้ตัดสินใจไปในทางเดียวกันมากขึ้น และยังส่งผลไปกับลูกค้า และผู้ที่มีส่วนร่วมในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1) สร้างความผูกพันระหว่างพนักงานทุกฝ่าย กิจกรรมสัมพันธ์การถือเป็นคนอีกตัวช่วยหนึ่งในการสร้างความผูกพันในองค์กร เพื่อให้การทำงานและการใช้ชีวิตในที่ทำงาน ดำเนินไปอย่างราบรื่นและเกิดความสามัคคีในหมู่คณะ จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันอยู่บ่อยครั้ง เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความสนิทสนมกันมากขึ้น โดยกิจกรรมที่ว่าอาจไม่ใช่แค่ตัวพนักงาน แต่รวมถึงคนในครอบครัวของพนักงานแต่ละคน ให้เข้ามามีส่วนร่วมอีกด้วย

2) เอาใจใส่พนักงาน ปัจจัยหนึ่งของความภักดีของพนักงานขึ้นอยู่กับ การเอาใจใส่ของหัวหน้า มีหลากหลายวิธีที่องค์กรสามารถแสดงให้เห็นว่าพนักงานสำคัญต่อองค์กร ซึ่งการเอาใจใส่นั้นไม่สำคัญว่าใครจะอยู่ตำแหน่งไหน ไม่ว่าจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า ก็ควรทำความรู้จักกับคนอื่น ๆ ในทุก ๆ ระดับขององค์กร และเอาใจใส่ให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) การทำงานเป็นทีม จะสนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงาน และการพัฒนาวิธีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

4) คุณค่าในองค์กร นำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้กับงาน เพื่อให้การติดต่อสื่อสารในการทำงานสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น (ห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย, 2558)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการให้คำอธิบายความหมายแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจ ดังนี้

2.3.1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทย ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ชาคริต ศรีขาว (2551, น. 22) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนำเข้า จะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552, น. 32) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า เสนาะ ตีเยาว์ (2545, น. 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด การทำงานให้เสร็จอย่างเดียวไม่พอ แต่จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย การทำได้ทั้งสองอย่างคืองานบรรลุผลตามที่ต้องการ และใช้ทรัพยากรต่ำสุด สมยศ นาวิการ (2545, น. 14) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายของความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพ ตอบคำถามที่ว่าเราต้องเสียค่าใช้จ่ายเท่าไร ต่อการบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นความมีประสิทธิภาพ คืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยการผลิต ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545, น. 513) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติการของบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (การทำให้งานถูก) และประสิทธิผล (การทำให้ถูกงาน) ถ้าผู้บริหารขาดประสิทธิภาพ (Efficiency) มุ่งประสิทธิผล (Effectiveness) เมื่อนั้นผู้บริหารกำลังสูญเสียทรัพยากร แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในอีกด้านถ้าผู้บริหารยอมเสียสละประสิทธิผล แต่มุ่งประสิทธิภาพ ผู้บริหารกำลังใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่อาจล้มเหลวในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องหาวิธีการ ในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

มากกว่า เพื่อปรับปรุงสินค้าและบริการให้ประสบความสำเร็จ สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ วิทยา ด้านธำรงกุล (2546, น. 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน หรือ จำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน สุกัญญา เออมิธรรม (2546, น. 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไป หรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่า เรียกว่า มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องโดยทั่วไปได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุ อุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด และธงชัย สันติวงษ์ (2549, น. 18) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่า ทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่ม หรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม และ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2552, น. 3) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการที่ผู้บริหารใช้ความสามารถในการกระทำ สิ่งต่างๆ ในองค์กรให้บังเกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารในจำนวนน้อย แต่ผลลัพธ์ที่ได้มีมากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการ และตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนิน กิจกรรม ที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมาย ถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับขององค์กร

แนวคิดประสิทธิภาพการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548, น. 56) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด 2) ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม 3) ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อ การทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า ดังเช่น Harrington Emerson (1931, p : 223) ได้กล่าวถึงหลักการทำให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง กล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีสาระสำคัญดังนี้ 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง 2) ใช้หลักสามัญ ในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3) ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง 4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม 5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน 7) งานควรมีลักษณะแจ้ง ให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี และ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2547, น. 10-11) ได้แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 3 ส่วนคือ 1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคล ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัด มากกว่าหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น 2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการ ให้บริการ เป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้า ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจจะเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่าย ในรูปแบบอื่นที่จ่ายไป เพื่อจะให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจ ต้นทุน คือค่าใช้จ่ายส่วนที่ จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ 3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน ตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ คือจะทำงานใน ปริมาณที่กำหนดให้เสร็จ จะต้องใช้เวลาทำงานเท่าใดนั่นเอง นาคภา ไทยธวัช (2550, น. 55) ได้สรุป ไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปริมาณการผลิต ซึ่งพนักงานสามารถทำงานได้ตาม เป้าหมายที่วางไว้ และผลิตชิ้นงานออกมาตรงตามความต้องการขององค์กรและลูกค้า คุณภาพงาน หมายถึง องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลต่อผลงานที่ออกมามีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก และความเร็วในการ ทำงาน หมายถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และ สมใจ ลักษณะ (2546, น. 8) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง บุคคลที่ตั้งใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงาน ที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย 1) การบรรลุ เป้าหมายผลสำเร็จ โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าปริมาณตามเป้าหมายการขาย และการบริหารให้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น ร้อยละ 60 มากกว่าปีที่แล้ว 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิต ได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องหาปัจจัยทรัพยากรใด เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วน เพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่มีเงินเพียงพอ สำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และเงินนั้นใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า 3) กระบวนการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปฏิบัติหน้าที่ ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสิ้น

ไหลส่งต่อของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment) 2) การประมวลผลสารสนเทศ และการตัดสินใจเลือก (Information Processing and Choices) 3) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and Change) 4) เป้าหมายขององค์การ (Goals) 5) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work) 6) การออกแบบองค์การ (Organization Design) 7) ขนาดและความซับซ้อนขององค์การ (Size and Complexity) 8) วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) 9) อำนาจและหน้าที่ (Power and Authority) Zaleanick (1958, p. 59) ได้กล่าวว่า ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน 2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี 4) ตำแหน่งหน้าที่ ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่ 1) ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ 2) ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก 3) ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง Becker and Nuhauser (1975, p. 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ โดยได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีก ดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ได้แก่ 1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำ หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ มากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่ยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน 2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย 3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ 4) หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ข้าเลื่อง พุฒพรหม (2545, น. 25) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) โดยได้ความสำคัญไปที่อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรือเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร

สายการผลิตในจังหวัดสงขลา ซึ่งดำเนินธุรกิจ วิศวกรรมบริการ ทำหน้าที่ออกแบบ ผลิต ติดตั้งและ บริการบำรุงรักษา เครื่องจักรให้แก่ โรงงานต่าง ๆ ซึ่งกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวจะมีกลุ่มพนักงาน ปฏิบัติการมากกว่ากลุ่มพนักงานอื่น ๆ ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วัดได้จากปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง การที่องค์กรประสบผลสำเร็จ สามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้า หรือจำนวนของการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากตรงตาม กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ จากการวิจัยของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต พบว่า พนักงานมีระดับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้าน อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน เช่นเดียวกันกับผลการวิจัยของ ปิยบุตร มิ่งประเสริฐ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท คุราโม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณ งาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง และ นาตภา ไทยธวัช (2552) ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท กระจุกพีเอ็มเค - เซ็นทรัล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดย ภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันในระดับสูง ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน คือองค์กรมีการควบคุมการ ทำงานที่มีมาตรฐาน และองค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้าน ปริมาณการผลิต คือชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่องค์กรต้องการ และด้านความเร็วใน การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และอยู่ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r = .639$) อย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.01 และ วิยะดา ประเสริฐ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ แรงงานต่างด้าวสาขาก่อสร้างในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านต้นทุนการผลิต ด้านผลผลิต และด้านกระบวนการทำงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าวสาขาก่อสร้างในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามลักษณะของผู้ประกอบการ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลักษณะของผู้ประกอบการทุกด้าน ยกเว้น เพศ อายุ และสถานภาพของกิจการ

2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2552, น. 166) กล่าวถึง เฮอริชเบอร์ก เป็นนักจิตวิทยา อีกผู้หนึ่ง ที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาเรื่องนี้ แพร่หลายมาตั้งแต่ ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ. 1968 ปัญหาที่เขาเฝ้าถามตนเองอยู่เสมอ คือ ทำอย่างไรจะจูงใจคนในการทำงานได้เป็นอย่างดี เขาเห็นว่า การให้ค่าแรงต่ำ ทำให้คนงานไม่พอใจ แต่การให้ค่าแรงสูงก็มิได้ทำให้คนงานอยากทำงานหนักขึ้น เงินมิใช่สิ่งจูงใจสูงสุดที่จะทำให้คนทำงานได้มากกว่าเดิม แม้เงินจะมีความสำคัญก็ตาม ขณะเดียวกันความมั่นคง และบรรยากาศที่ดีในองค์กรก็มีใช้สิ่งจูงใจสูงสุดอีก เช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก เน้นอธิบาย และให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ หรือตัวกระตุ้น (Motivators) และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างดี ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคน และบริหารงาน เฮอริชเบอร์ก ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมและธุรกิจ 11 แห่ง ของเมืองพิตต์สเบิร์ก ผลการศึกษาของเขาสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล มีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานมิได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจ ในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือ ไม่มีความคิดจะน็ดหยุดงาน แต่อาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าคนงานผู้ใด มีแรงจูงใจในการทำงาน คนงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดี ทฤษฎีและการศึกษาของ เฮอริชเบอร์ก จึงให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจูงใจหรือตัวกระตุ้น และปัจจัยแวดล้อมหรือการบำรุงรักษาที่มีต่อเจตคติ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จการได้รับยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับการได้รับคำตำหนิติเตียน หรือกล่าวโทษ

3) ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้นเป็นอัน ซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

6) โอกาสเจริญในงาน (Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยแวดล้อม (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1) นโยบายและการบริหารงาน (Company policies and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2) การปกครองบังคับบัญชา (Supervisors) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุล ของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4) สัมพันธภาพในการทำงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

5) เงินเดือนและความมั่นคง (Pay and Security) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ตลอดทั้งความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา พบว่าสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่วนปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและความมั่นคง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์มาเป็นกรอบแนวคิด ในการวิจัยประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำ และก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้ จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความหมายดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, น. 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Morse, Edwardl. (1955, p. 27) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Davis, Ralph (1951, p. 553) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยลักษณะที่ทำและบทบาทของผู้นำ ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กร การให้บำเหน็จรางวัล เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง สภาพของการปฏิบัติงาน และสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Second and Backman (1964, p. 391) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากความต้องการของบุคคลกรในองค์กร บางคนอาจไม่พอใจเนื่องจากผลงานที่ไม่สำเร็จ บางคนไม่พอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน ความต้องการของบุคลากรในองค์กรนั้น มีหลายอย่างคือ การทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานที่ดี สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการเดินทาง การได้รับสวัสดิการ และการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมปกครองด้วยความเข้าใจ เป็นที่ยกย่องนับถือของพนักงาน

French (1964, p. 28-31) ได้กล่าวไว้ว่า การที่คนทำงาน ลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใด จะบังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงไร และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่สนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงาน และลูกจ้างที่จะก่อให้เกิดความพึง

พอใจไว้ดังนี้ คือ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนค่าจ้างที่เป็นธรรม หรือเป็นไปตามหลักงานมาก เงินมาก การควบคุมบังคับบัญชาที่ดี หมายถึงผู้บริหารที่มีใจเป็นธรรมยึดหลักมนุษยสัมพันธ์ การได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่ดี และมีโอกาสก้าวหน้าในงาน คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งได้ขึ้นค่าจ้างเงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์กรมีการตอบสนองความต้องการบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่า พนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจ ต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงาน และเสริมกิจกรรมหลาย ๆ อย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการสร้างความผูกพันให้กับองค์กร

สมคิด บางโม (2545, น. 180-181) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์ นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์ มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้น จะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูง หรือกับคนที่ผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์ กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้นี้เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้ว คนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูง เห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำ แล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548, น. 132-139) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านบุคคล

1.1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานที่ทำ จะเกิดความพึงพอใจกับงานนั้น

1.2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความ

ทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและเป็นแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3) จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4) อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5) เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6) เชวณปัญหา ปัญหาเรื่องเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชวณปัญญาในระดับสูง มักจะเบื้อหนายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานนั้น ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7) การศึกษากับความพึงพอใจการทำงาน นั้น มีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำ ว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ มีงานวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับนักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ ว่ามีความพึงพอใจในอาชีพสูงกว่าคณงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

1.8) บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9) ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรน ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล แรงจูงใจจากปัจจัยของพนักงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11) ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจ จะมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่มีความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2) ปัจจัยด้านงาน

2.1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ท้ออยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์

ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงาน สูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่า หน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน มีขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลานาน

2.6) สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7) โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานก็สามารถป้องกันและควบคุม มิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1) ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงาน ต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้ว และเป็นความ

ต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเอง ถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัท เชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงาน จะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่มีค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงาน อีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน ก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3) ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์ เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงาน แต่จากการศึกษาเกี่ยวกับรายรับ พนักงานบางส่วน อาจให้ความสนใจรายรับน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายในเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน จะมีความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่ง ที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญ และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8) ความรับผิดชอบ จากการศึกษพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งงาน

3.9) การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึก ที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้รับข่าวสารของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถ และความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน

3.12) ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ อินดัสเตรียล คอนเฟอเรนซ์ บอร์ด (Industrial Conference Board) พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่ตรงกัน เป็นเรื่องสำคัญที่สุดสำหรับพนักงาน

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552, น. 20) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังนี้

1) ตัวแปรด้านบุคลิก ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางอย่าง ที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ซึ่งตัวแปรด้านนี้ ได้แก่ ความถนัดในด้านต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการ ที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2) ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เงื่อนไขของสถานการณ์ หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1) ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือลักษณะการทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพและงาน ได้แก่ รูปแบบวิธีการทำงาน สภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน การจัดสถานที่ทำงานที่เหมาะสม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2.2) ตัวแปรทางองค์กรและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรทางองค์กรและสังคมมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะขององค์กร ชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้แก่ ตัวแปรด้านบุคลิก คือลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น และตัวแปรด้านสถานการณ์ ประกอบด้วยตัวแปรทางกายภาพและงาน และ ตัวแปรทางองค์กรและสังคม

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคลิก คือ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ อายุ เวลาในการ

ทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และ ความสนใจในงาน 2) ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน และ 3) ปัจจัยด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และ ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับการจูงใจ

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้ จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ การตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

สมคิด บางโม (2547, น. 179 - 186) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน หรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้น จะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ซึ่งไม่ได้รับประโยชน์ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือการกระตุ้นให้ทำงาน เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัล พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549, น. 242) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในบุคคลซึ่งจะกำหนดระดับทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจเป็นแรงผลักดันภายใน ที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

Luthans (1992, p. 147) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอความต้องการ เป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ที่จะบรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจากภายในของบุคคล ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมออกมา โดยบุคคลจะพยายามหาวิธี ที่จะตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

ทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2549, น. 245-246) เป็นทฤษฎีความต้องการ ซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำ และความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการในความอยู่รอด (Existence needs) เป็นความต้องการระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือ ความต้องการของร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกความต้องการความปลอดภัย และความต้องการความยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth need) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

2.3.4 ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กร จะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงาน ที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้น ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.3.4.1 ความรู้และเข้าใจในงานที่ทำ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550, น. 99) ได้สรุปว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำหมายถึง การที่พนักงานสามารถให้คำแนะนำ และสอนงานที่ถูกต้องแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ได้ พนักงานสามารถใช้ความรู้ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานความสามารถพัฒนา และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าเดิม พนักงานมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงาน และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานได้อย่างถูกต้อง และพนักงานสามารถตอบคำถาม และเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหา เช่นเดียวกับกับ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552, น. 46) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติตามมาตรฐานของงานที่ทำ มีความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่ทำ โดยงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ และ มลथा พิทักษ์ (2554, น. 72) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำหมายถึง พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง มีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

สรุปได้ว่า ความรู้และความเข้าใจในงาน หมายถึงสิ่งที่พนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้ เข้าใจ เห็นความสำคัญ และปฏิบัติได้ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งการได้รับการฝึกอบรม การทดสอบก่อนการลงมือปฏิบัติงานจริง และการได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเข้าใจในงานที่ทำต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโอล์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อินเดโอล์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่

มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทนิตีเคอเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขา ไรจนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงาน และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น

สิริอร วิชชาวุธ (2548, น. 139) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงานอ่านหนังสือ สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว จะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน โดยสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย แต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกัน หากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงาน แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ขาดสมาธิเกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พรนพ พุกกะพันธ์ (2549, น. 236) ได้กล่าวถึง สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานหมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด ระบายร้อย จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงาม พนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไป พงศ์ หรดาล (2548, น. 246-247) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่าง และขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลัก จะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้าความเมื่อยล้า นอกจากนี้ยังเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ทั้งยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

สรุปได้ว่า สภาวะทางกายภาพ หรือการจัดบรรยากาศของการทำงานในบริษัท ประกอบด้วย สภาพพื้นที่การทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบ มีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน การจัดให้มีสิ่ง

ป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ การจัดน้ำดื่มที่สะอาด มีห้องสุขาที่ถูกละเลย

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน หากสภาพแวดล้อมดี จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานดี ดังเช่นงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างกันกับผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเน็ตคอลลีเกทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ วิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ ออยุธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ เบญจมาภรณ์ ปัตตะวงศ์ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ทัศนศึกษาบริษัท Tik Manufacturing Co.,Ltd. ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานหากสภาพแวดล้อมไม่ดี ส่งผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมดี เช่น อากาศถ่ายเทได้สะดวก แสงสว่างเพียงพอ ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี

2.3.4.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เสนาะ ตีเยาว์ (2545,น. 293) ได้กล่าวว่า ภายในองค์กรผู้บริหารย่อมมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาอื่น เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ใต้บังคับบัญชาอื่น ๆ และพนักงานระดับล่าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้ นับว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวในการบริหารงาน อาจกล่าวได้ว่าความสัมพันธ์

เป็นอำนาจอย่างหนึ่งในการเป็นผู้นำ รวมทั้งการใช้การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทีม และการสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาอาจให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดอำนาจการบริหารได้ 4 อย่าง คือ 1) การให้เกิดอำนาจหรืออิทธิพลทางบวก คือ ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างบุคคล จะเป็นอำนาจในการส่งเสริมและชักนำบุคคลให้มีพฤติกรรมคล้อยตามผู้บริหาร 2) การบริหารความขัดแย้ง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี อาจใช้เป็นอำนาจในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ที่อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ 3) การเจรจาเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอาจนำไปใช้ให้บรรลุข้อตกลงต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นการตกลงกันระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม 4) การบริหารความเครียด การรักษาความสัมพันธ์ที่ีระหว่างบุคคล อาจนำไปใช้ในการบริหารความเครียดในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นความเครียดที่เกิดในตัวบุคคลหรือกลุ่ม

ยงยุทธ เกษสาคร (2548, น. 172-174) ได้กล่าวว่า หากผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันและกัน จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานที่ดีด้วยเช่นกัน การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีเทคนิคดังนี้ 1) ความเชื่อถือในคุณภาพของบุคคล ในองค์กร คือ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเหตุจาก เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนเสริมสร้างให้ความคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ผู้นำต้องรู้จักวิธีผสมผสานความคิดที่แตกต่างกัน ให้เกิดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุด 2) เอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงาน เช่น การพูดจาหรือการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจหรือท้อแท้ใจ 3) แสดงความห่วงใย พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า หรือมีความหมายต่อกลุ่มหรือต่อองค์กรมากขึ้น ถ้ามีบุคคลมาสนใจหรือมาแสดงความห่วงใย เมื่อเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นในองค์กร เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาหายหน้าไป 2-3 วัน เมื่อผู้บังคับบัญชามาพบผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาก็อาจจะแสดงความห่วงใย ด้วยการถามถึงสาเหตุที่หายหน้าไป ถ้ามีอะไรให้ช่วยเหลือก็ขอให้บอก เป็นต้น ถ้าผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยต่อพนักงาน พนักงานก็จะห่วงงานของผู้บังคับบัญชาเช่นกัน 4) คิดพิจารณาให้รอบคอบก่อนการสื่อสาร นับเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดเรื่องหนึ่งของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เพราะการสื่อสารสามารถจูงใจให้เกิดอารมณ์ความรู้สึกและความคิด ไม่ว่าจะเป็นไปในทางบวกหรือลบ การศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปะการพูด เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก สำหรับภาวะผู้นำในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ 5) กิริยาที่แสดงออกเท่ากับปฏิกริยาตอบรับ เทคนิคนี้ได้แนวคิดจากหลักการทางฟิสิกส์ ที่ว่าการกระทำเท่ากับปฏิกริยาตอบสนอง คือ การพูดจาหรือพฤติกรรมที่มีต่อผู้อื่น ย่อมได้รับการตอบสนองอย่างไม่สุภาพด้วยเช่นกัน พฤติกรรมหรือการกระทำ ที่ผู้บังคับบัญชาแสดงกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ก็จะมีส่วนให้พนักงานสร้างพฤติกรรมหรือการกระทำแบบเดียวกัน 6) ปรับเปลี่ยนวิกฤตความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นโอกาส ความขัดแย้งเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลเกิดความรู้สึกคับข้องใจ หรือไม่พอใจในสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากที่คิด ขอให้ระลึกไว้เสมอว่า ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางความคิด และความขัดใจของพนักงานได้ จึงควรมีการทบทวนความคิดที่หลากหลายและเหตุผลต่าง ๆ ที่มีให้มากที่สุด โดยปราศจากอคติ ขอให้มองความขัดแย้งไปในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ร่วมงาน และต่อผลการปฏิบัติงานด้วย 7) ความพอใจด้านสังคม พนักงานมีความต้องการความพอใจทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว และปรารถนาที่จะรับการยอมรับ

ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์กันของบุคคลในองค์กร มีแนวโน้มมาจากทัศนคติ ความรู้สึก ความเชื่อในลักษณะที่คล้ายคลึง และแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คือการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน การเห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ การแสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร รวมถึงการได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัท เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เชนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ มลลชา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างกันกับผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นิเด็คอิเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน หากองค์กรใดมีความขัดแย้ง ก็จะมีผลทางลบต่อองค์กรนั้นได้

2.3.4.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552, น. 46) ได้สรุปไว้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง ลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน งานที่ทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การจัดการระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การให้โอกาสศึกษาต่อ การจัดฝึกอบรมทักษะในการทำงาน การจัดสัมมนา เป็นการเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน มีงบประมาณสนับสนุน มีคู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงาน

ที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขึ้นเงินเดือน ทำให้มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ และ พิมลพร โอชารส (2550, น. 7) สรุพบว่า ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง กิจกรรมการบริหารบุคคลเพื่อการดำเนินงาน ให้พนักงานมีความสามารถสูง ได้รับการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าด้วยการจัดทำแผนเกี่ยวกับหน้าที่งาน (Career Planning) และการจัดการเกี่ยวกับหน้าที่ (Career Management) เช่นเดียวกันกับ พิมพิภา แซ่ฉั่ว (2551, น. 42-43) ได้สรุปไว้ว่า ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สีกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพ จึงเป็นผลสุดท้ายของการจัดการอาชีพงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เกณฑ์หรือมาตรฐานวัดความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ 1) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่ได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่ กับระยะเวลาในการรับตำแหน่งนั้น หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรนั้น ๆ กับเพื่อนร่วมรุ่น 2) ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในอัตราเงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ส่งเสริม และสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ทศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง มีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน

สรุปว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงาน การได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง หรือได้รับการพิจารณาความดีความชอบ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมความตามความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงก้าวหน้าในงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาผลการวิจัยของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการ ของบริษัททูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพ และ ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ มลธา พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างจากผลการวิจัยของ วิโรจน์ ทรงนิรันดร์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ ออยุธยา จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากงานที่ทำมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ส่งผลให้เงินเดือนและสวัสดิการสูงขึ้นตามลำดับ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

2.3.4.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์ (2548, น.241) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ 1) ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) เกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร 3) ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและศีลธรรมอันดีงาม 4) เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) และฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้ 5) เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร 6) เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ เช่นเดียวกันกับ ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว (2549, น. 184) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ 1) เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นอย่างดี 2) ทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน 3) เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาองค์กร 4) สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กร 5) ทำให้เกิดความจงรักภักดีในหมู่คณะขององค์กร 6) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย และปรียาพร วงศ์อนุตราโรจน์ (2548, น. 134-135) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ผู้ที่มีขวัญดีมักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน ให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ จะช่วยสร้างผลงานที่คุณภาพให้กับหน่วยงาน บุคคลที่มีขวัญจะมีพฤติกรรมต่อไปนี้ 1) มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุผล 2) มีความผูกพันต่อองค์กร 3) อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ 4) แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ให้ลุกล่วงไป 5) มีแรงจูงใจและความสนใจในงาน

อย่างมาก 6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 7) มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล แนวคิดของ Flippo. (1967, P. 364-369) ให้ความสำคัญแก่ขวัญในการทำงานว่า เป็นภาวะทางจิตใจที่จะทำการอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้ว ความพึงพอใจในลักษณะและสภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสมัครใจเข้าไปทำนั้น จะเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย

สรุปได้ว่า ความหมายและความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งนั่นก็คือพลังรวมกลุ่มที่จะทำงานให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยดี หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญ ในเรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กร ให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการผลการวิจัยของ ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคเคเคเคเคเคเคเคเคเค (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโรจนะ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ที่ปฏิบัติการของบริษัททู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากพนักงานมีความรู้สึกพอใจต่องานที่ทำ จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะ เป็น คน เงิน และ อุปกรณ์ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ซึ่งดำเนินธุรกิจ วิศวกรรม บริการทำหน้าที่ย่อยแบบ ผลิต ติดตั้ง และบริการบำรุงรักษา เครื่องจักรให้แก่ โรงงานต่าง ๆ โดยนำปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมาทำการศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด จำนวน 45 คน บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด จำนวน 45 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ จำนวน 30 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชาติชาย จำนวน 30 คน รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 150 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำนวน 110 คน ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125 อ้างถึงในยุทธ ไทยวรรณ. 2552, น. 79) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ในการศึกษาที่กำหนดเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{150}{1 + 150(0.05)^2} \\ &= 109.09 \approx 110 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเท่ากับ 110 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการจับสลากให้ครบตามสัดส่วนที่กำหนด ดังตารางที่ 3.1

3.1.3 เกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- 1) คัดเลือกพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว เนื่องจากพนักงานที่ผ่านการทดลองแล้วจะมีผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าพนักงานที่ยังไม่ผ่านการทดลองงาน
- 2) คัดเลือกพนักงานที่เต็มใจตอบแบบสอบถาม หากพนักงานไม่เต็มใจตอบแบบสอบถาม จะทำการสุ่มพนักงานคนใหม่

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิต ในจังหวัดสงขลา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริง จำกัด	45	33
2. บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	45	33
3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์	30	22
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย	30	22
รวม	150	110

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานของกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนดดังนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75)

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิ์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ(ธานินทร์ ศิลป์จารุ 2552, น. 75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติน้อยที่สุด

การแปลความหมาย

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนดดังนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best W. John. 1997, p 190) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	ระดับการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	ระดับการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
- 2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
- 4) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.93 ซึ่งยอมรับได้ที่มากกว่า 0.50
- 5) หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ตามแนวคิดของครอนบาค (Chronbach, 1970 p. 161 อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี 2552, น. 175-177) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.824 ซึ่งสามารถยอมรับได้ที่มากกว่า 0.70
- 6) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ทำหนังสือขอความร่วมมือในการศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี เสนอไปยังผู้จัดการกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ และห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 2) ประสานงานกับเจ้าของบริษัท และชี้แจงการทำแบบสอบถามอย่างละเอียด โดยส่งแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับเจ้าของบริษัทในช่วงเดือนเมษายน 2558 กำหนดให้ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง เสร็จแล้วรีบกลับทันที
- 6) นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ และดำเนินการลงรหัส (Coding) เพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัย ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.1) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages)

1.2) วิเคราะห์ระดับปัจจัยในการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

1.3) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2.1) วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

2.2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงานและขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน

4.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน t-test (t-test : Independent Samples)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
*	แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)
Adj. R^2	แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficients)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficients)

S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error of the Estimate)
X	แทน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
X ₁	แทน ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ
X ₂	แทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
X ₃	แทน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน
X ₄	แทน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน
X ₅	แทน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
Y	แทน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
Y ₁	แทน ปริมาณการผลิต
Y ₂	แทน คุณภาพงาน
Y ₃	แทน ความรวดเร็วในการทำงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=110)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	61.80
หญิง	42	38.20
อายุ		
20-30 ปี	34	30.90
31-35 ปี	39	35.50
36-45 ปี	37	33.60
สถานภาพ		
โสด	26	23.60
สมรส	65	59.10
หม้าย/หย่าร้าง	19	17.30
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา/ปวส.	13	11.80
ปริญญาตรี	89	80.90
สูงกว่าปริญญาตรี	8	7.30
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	69	62.70
ระดับหัวหน้าหน่วยหรือแผนก	34	30.90
ระดับผู้จัดการฝ่าย	7	6.40
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000-15,000 บาท	46	41.80
15,001-20,000 บาท	41	37.30
20,001-25,000 บาท	23	20.90
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	79	71.80
5-10 ปี	31	28.20

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.80 เป็นเพศหญิงร้อยละ 38.20 มีอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 35.50 รองลงมาอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 33.60 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 30.90 สถานภาพสมรส ร้อยละ 59.10

รองลงมา โสตร์ร้อยละ 23.60 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 17.30 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.90 รองลงมาอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.80 สูงปริญญาตรี ร้อยละ 7.30 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 62.70 รองลงมา ระดับหัวหน้าหน่วยหรือแผนก ร้อยละ 30.90 และระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 6.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 4.180 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.30 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 20.90 และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 71.80 รองลงมา 5-10 ปี ร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงานและขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ปัจจัยในการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	4.37	.27	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.61	.21	มากที่สุด
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	3.56	.84	มาก
4. ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	3.99	.25	มาก
5. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.75	.26	มาก
รวม	4.05	.18	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.99 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.75 และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

4.2.1 ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ	มากที่สุด n (%)	มาก n (%)	ปานกลาง n (%)	น้อย n (%)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง	56 (50.90)	49 (44.50)	5 (4.50)		4.46	.58	มาก
2. มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่	74 (67.30)	36 (32.70)			4.46	.47	มากที่สุด
3. ความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่	83 (75.50)	27 (24.50)			4.75	.43	มากที่สุด
4. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ	63 (57.30)	32 (29.10)	15 (13.60)		4.44	.72	มาก
5. เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานและไม่มี ความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน	55 (50.00)	40 (36.40)	15 (13.60)		4.36	.71	มาก
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถ รับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง	19 (17.30)	36 (32.70)	42 (38.20)	13 (11.80)	3.55	.91	มาก
รวม					4.37	.27	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 3 ความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ ค่าเฉลี่ย 4.75 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 ข้อที่ 2 มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่ ค่าเฉลี่ย 4.67 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง ค่าเฉลี่ย 3.55 โดยพนักงานมีความเห็นระดับปานกลางจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

4.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มากที่สุด n (%)	มาก n (%)	ปานกลาง n (%)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน ได้จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนจนก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน	65 (59.10)	41 (37.30)	4 (3.60)	4.55	.56	มากที่สุด
2. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป ไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย หรือสารปนเปื้อนอยู่ในอากาศ	72 (65.50)	37 (33.60)	1 (0.09)	4.65	.49	มากที่สุด
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน	36 (32.70)	74 (67.30)		4.33	.47	มาก
4. บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ	82 (74.50)	28 (25.50)		4.75	.43	มากที่สุด
5. ฝ่ายบริหารของบริษัทได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสวนสอบสวนการออกมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น	69 (62.70)	36 (32.70)		4.66	.47	มากที่สุด
6. บริษัทมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยประจำบริษัทโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา	79 (71.80)	27 (24.50)		4.75	.43	มากที่สุด
รวม				4.61	.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 4 บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.75 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ข้อที่ 6 บริษัทมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยประจำบริษัทโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขามีค่าเฉลี่ย 4.75 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และข้อที่ 5 ฝ่ายบริหารของบริษัทได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสวนสอบสวนการออกมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.66 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อที่ 3 อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมี

คุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.33 พนักงานมีความเห็นระดับมากจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3

4.2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	ที่สุด	กลาง	กลาง				
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)			
1. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่าย บริหาร	20 (18.20)	42 (38.20)	34 (30.90)	14 (12.70)	3.62	.92	มาก
2. ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่าย บริหาร เสมอ	37 (33.60)	20 (18.20)	31 (28.20)	22 (20.00)	3.65	1.14	มาก
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่าย บริหาร	38 (34.50)	36 (32.70)	22 (20.00)	14 (12.70)	3.89	1.02	มาก
4. ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อน ร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารเสมอในเวลาที่ปัญหา	28 (25.50)	33 (30.00)	29 (26.40)	20 (18.20)	3.63	1.05	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นเพื่อนสนิทที่ให้ คำปรึกษาด้านการทำงานและด้านส่วนตัวได้	23 (20.90)	27 (24.50)	40 (36.40)	20 (18.20)	3.48	1.02	ปานกลาง
6. ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของ บริษัทฯ เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน	2 (1.80)	33 (30.00)	52 (47.30)	23 (20.90)	3.13	.75	ปานกลาง
รวม					3.56	.84	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 3 ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาข้อที่ 2 ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร เสมอค่าเฉลี่ย 3.65 พนักงานมีความเห็นระดับมากที่สุดจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 6 ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน ค่าเฉลี่ย 3.13 โดยพนักงานมีความเห็นระดับปานกลางจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30

4.2.4 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ มีรายละเอียดดัง
ตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน จำแนกตามราย
ด้านและโดยรวม

ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	n (%)	n (%)	n (%)			
1. งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสมและทำให้ รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้นมีความรู้สึกชอบและ สนุกกับงานที่ทำ		37 (33.60)	73 (66.40)	3.34	.47	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิด ความต้องการอยากจะทำงานมีการ เปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา		65 (59.10)	45 (40.90)	3.59	.49	มาก
3. มีคู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น	29 (26.40)	56 (50.90)	25 (22.70)	4.04	.70	มาก
4. งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับ ความก้าวหน้า	35 (31.80)	73 (66.40)	2 (1.80)	4.30	.49	มาก
5. มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่าง สม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	35 (31.80)	67 (60.90)	7 (6.40)	4.26	.56	มาก
6. บริษัท ให้โอกาสศึกษาต่อ, อบรม, สัมมนา เพื่อ เพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน	35 (31.80)	66 (60.00)	8 (7.30)	4.25	.58	มาก
7. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งเลื่อนขั้นเงินเดือน	42 (38.20)	47 (42.70)	19 (17.30)	4.21	.72	มาก
รวม				3.99	.25	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความมั่นคงก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับ
ความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 4 งานที่
ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 4.30 พนักงานมีความเห็นระดับมาก
จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ข้อที่ 5 มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ค่าเฉลี่ย 4.26 พนักงานมีความเห็นระดับมาก
จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 1 งานที่กำลังทำอยู่มีความ
เหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่ง
พนักงานมีความเห็นระดับปานกลางจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4

4.2.5 ขวัญและกำลังใจในการทำงานประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)			
1. มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท	22 (20.00)	67 (60.90)	19 (17.30)		4.03	.61	มาก
2. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	14 (12.70)	76 (69.10)	18 (16.40)	2 (1.80)	3.93	.60	มาก
3. สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด	8 (7.30)	71 (64.50)	25 (22.70)	6 (5.50)	3.74	.67	มาก
4. บริษัทได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ	6 (5.50)	65 (59.10)	21 (19.10)	18 (16.40)	3.54	.83	มาก
5. บริษัทได้ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ช่วยปรับปรุงงานของบริษัทอย่างเหมาะสม	1 (0.09)	56 (50.90)	53 (48.20)		3.53	.52	มาก
รวม					3.75	.26	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อที่ 1 มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.90 ข้อที่ 2 ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ค่าเฉลี่ย 3.93 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 5 บริษัทได้ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ช่วยปรับปรุงงานของบริษัทอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.53 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงาน

4.3.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา 3 ด้าน ได้แก่ ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความเร็วในการทำงานมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ปริมาณการผลิต	4.01	.37	มาก
2. คุณภาพงาน	4.35	.31	มาก
3. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.38	.35	มาก
รวม	4.25	.22	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 และปริมาณการผลิต ค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

4.3.2 ปริมาณการผลิต ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปริมาณการผลิต จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

ปริมาณการผลิต	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
	n (%)	n (%)	n (%)			
1. พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	9 (8.20)	87 (79.10)	14 (12.70)	3.95	.45	มาก
2. ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่ต้องการ	9 (8.20)	87 (79.10)	14 (12.70)	3.95	.45	มาก
3. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่มากเกินไป	40 (36.40)	60 (54.50)	10 (9.10)	4.27	.61	มาก
4. ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	9 (8.20)	87 (79.10)	14 (12.70)	3.95	.45	มาก
5. ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ	9 (8.20)	87 (79.10)	14 (12.70)	3.95	.45	มาก
รวม				4.01	.37	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปริมาณการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 3 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่มากเกินไป ค่าเฉลี่ย 4.27 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ข้อที่ 1 พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ข้อที่ 2 ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ข้อที่ 4 ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 และข้อที่ 5 ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.95 พนักงานเห็นด้วยระดับมากจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10

4.3.4 คุณภาพงานประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพงาน จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

คุณภาพงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
	n (%)	n (%)	n (%)			
1. องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	60 (54.50)	43 (39.10)	7 (6.40)	4.54	.56	มากที่สุด
2. พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้	41 (37.30)	50 (45.50)	19 (17.30)	4.20	.71	มาก
3. พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี	50 (45.50)	53 (48.20)	7 (6.40)	4.42	.58	มาก
4. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก	43 (39.10)	55 (50.00)	12 (10.90)	4.28	.65	มาก
5. คุณภาพงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์พิกัดที่ยอมรับได้	45 (40.90)	57 (51.80)	8 (7.30)	4.37	.57	มาก
รวม				4.35	.31	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์คุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 1 องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.54 พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 ข้อที่ 3 พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี ค่าเฉลี่ย 4.42 พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อที่ 2 พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ค่าเฉลี่ย 4.20 มีพนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

4.3.5 ความรวดเร็วในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรวดเร็วในการทำงาน จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม

ความรวดเร็วในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
	n (%)	n (%)	n (%)			
1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	36 (32.70)	58 (52.70)	16 (14.50)	4.19	.65	มาก
2. มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	57 (51.80)	38 (34.50)	15 (13.60)	4.43	.67	มาก
3. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายตามเวลาที่องค์กรกำหนดไว้	45 (40.90)	53 (48.20)	12 (10.90)	4.30	.65	มาก
4. พนักงานไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงาน เพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา	63 (57.30)	40 (36.40)	7 (6.40)	4.54	.58	มากที่สุด
5. พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	57 (51.80)	43 (39.10)	10 (9.10)	4.45	.63	มาก
รวม				4.38	.35	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อที่ 4 พนักงานไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงาน เพราะมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.54 พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ข้อที่ 5 พนักงานปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.45 พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.19 พนักงานเห็นด้วยระดับมากที่สุดจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7

4.4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.4.1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	p-value
	ชาย (68)		หญิง (42)			
	\bar{X}	SD.	\bar{X}	S.D.		
1. ปริมาณการผลิต	3.95	.36	4.12	.37	-2.447	.97
2. คุณภาพงาน	4.34	.27	4.37	.37	-.445	.12
3. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.37	.35	4.38	.37	-.127	.77
รวม	4.22	.22	4.29	.21	-1.659	.61

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มที่เป็นอิสระจากกัน ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ จึงสามารถทดสอบโดยการทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ได้

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศชาย เพศหญิง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.2 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	SD.	F	p-value
1. ปริมาณการผลิต					
20-30 ปี	34	3.98	.30	.865	.48
31-35 ปี	39	4.08	.33		
36-45 ปี	37	3.97	.46		
2. คุณภาพงาน					
20-30 ปี	34	4.45	.28	2.108	.08
31-35 ปี	39	4.33	.32		
36-45 ปี	37	4.30	.32		
3. ความรวดเร็วในการทำงาน					
20-30 ปี	34	4.35	.35	.123	.97
31-35 ปี	39	4.38	.34		
36-45 ปี	37	4.40	.38		
รวม					
20-30 ปี	34	4.26	.19	.738	.56
31-35 ปี	39	4.26	.21		
36-45 ปี	37	4.22	.25		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-35 ปี และช่วงอายุ 36-45 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		n	\bar{x}	SD.	F	p-value
1. ปริมาณการผลิต						
	โสด	26	4.06	.12	.631	.53
	สมรส	65	3.98	.46		
	หม้าย/หย่าร้าง	19	4.06	.25		
2. คุณภาพงาน						
	โสด	26	4.34	.26	.193	.82
	สมรส	65	4.37	.35		
	หม้าย/หย่าร้าง	19	4.32	.22		
3. ความรวดเร็วในการทำงาน						
	โสด	26	4.36	.38	1.175	.31
	สมรส	65	4.35	.35		
	หม้าย/หย่าร้าง	19	4.49	.32		
รวม	โสด	26	4.25	.19	.493	.61
	สมรส	65	4.23	.24		
	หม้าย/หย่าร้าง	19	4.29	.16		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพ โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		n	\bar{x}	SD.	F	p-value
1. ปริมาณการผลิต						
	อนุปริญญา	13	4.01	.36	5.519	<0.001*
	ปริญญาตรี	89	3.98	.35		
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.42	.39		
2. คุณภาพงาน						
	อนุปริญญา	13	4.27	.40	1.952	.14
	ปริญญาตรี	89	4.35	.30		
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.55	.23		
3. ความรวดเร็วในการทำงาน						
	อนุปริญญา	13	4.43	.42	.229	.79
	ปริญญาตรี	89	4.37	.35		
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.32	.38		
รวม	อนุปริญญา	13	4.24	.24	2.963	.05
	ปริญญาตรี	89	4.23	.21		
	สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.43	.16		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	1. อนุปริญญา/ปวส.	2. ปริญญาตรี	3. สูงกว่าปริญญาตรี
		4.01	3.98	4.42
1. อนุปริญญา/ปวส.	4.01	-	.03	-.40*
2. ปริญญาตรี	3.98		-	-.44*
3. สูงกว่าปริญญาตรี	4.42			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.5 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		n	\bar{x}	SD.	F	P-value
1. ปริมาณการผลิต						
	ระดับปฏิบัติการ	69	4.02	.34	3.618	.03*
	ระดับหัวหน้างาน	34	3.93	.39		
	ระดับผู้จัดการฝ่าย	7	4.34	.47		
2. คุณภาพงาน						
	ระดับปฏิบัติการ	69	4.35	.35	1.032	.38
	ระดับหัวหน้างาน	34	4.33	.23		
	ระดับผู้จัดการฝ่าย	7	4.52	.24		
3. ความรวดเร็วในการทำงาน						
	ระดับปฏิบัติการ	69	4.34	.35	2.416	.09
	ระดับหัวหน้างาน	34	4.39	.36		
	ระดับผู้จัดการฝ่าย	7	4.65	.35		
รวม	ระดับปฏิบัติการ	69	4.24	.20	5.290	.00*
	ระดับหัวหน้างาน	34	4.22	.22		
	ระดับผู้จัดการฝ่าย	7	4.50	.19		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยภาพรวมตำแหน่งงานที่แตกต่างกันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพ และด้านความรวดเร็วในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต
จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่

ตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	1. ระดับ ปฏิบัติการ	2. ระดับหัวหน้า หน่วย/แผนก	3. ระดับ ผู้จัดการฝ่าย
		4.02	3.93	4.34
1. ระดับปฏิบัติการ	4.02	-	.09	-.31
2. ระดับหัวหน้าหน่วย/แผนก	3.93		-	-.40*
3. ระดับผู้จัดการฝ่าย	4.34			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต
จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้า
หน่วย/แผนก กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่าย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน
ปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.6 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	n	\bar{x}	SD.	F	p-value
1. ปริมาณการผลิต					
ไม่เกิน 15,000	46	4.00	.33	.969	.38
15,000-20,000	41	3.98	.39		
20,000-25,000	23	4.12	.41		
2. คุณภาพงาน					
ไม่เกิน 15,000	46	4.31	.29	1.335	.26
15,000-20,000	41	4.42	.36		
20,000-25,000	23	4.33	.25		
3. ความรวดเร็วในการทำงาน					
ไม่เกิน 15,000	46	4.30	.35	1.959	.14
15,000-20,000	41	4.44	.32		
20,000-25,000	23	4.42	.40		
รวม					
ไม่เกิน 15,000	46	4.20	.19	1.704	.18
15,000-20,000	41	4.28	.22		
20,000-25,000	23	4.29	.26		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน ปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4.7 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุงาน				t	p-value
	น้อยกว่า 5 ปี (79)		5-10 ปี (31)			
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	S.D.		
1. ปริมาณการผลิต	3.95	.36	4.12	.37	-2.447	.97
2. คุณภาพงาน	4.34	.27	4.37	.37	-.445	.12
3. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.37	.35	4.38	.37	-.127	.77
รวม	4.22	.22	4.29	.21	-1.659	.61

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวม ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และอายุงานในช่วง 5-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณการผลิต ด้านคุณภาพ และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี และอายุงานในช่วง 5-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

4.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยในการทำงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value	Collinearity Statistics	
	B	SE.	Beta			Toler.	VIF
(Constant)	3.975	.747		5.319	.000*	1.000	1.000
ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ(X ₁)	.020	.080	.024	.250	.803	0.307	3.178
สภาพแวดล้อมในการทำงาน(X ₂)	-.068	.102	-.065	-.671	.504	0.309	3.234
ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน(X ₃)	-.021	.026	-.079	-.814	.417	0.331	3.025
ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (X ₄)	.172	.086	-.194	2.003	.048*	0.457	2.188
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน(X ₅)	-0.28	.082	-.033	-.345	.730	0.375	2.668

R = .223 R² = .054 Adj. R² = .009 S.E. = .22117 F = 1.197

p-value = .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 ได้ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยทดสอบด้วยสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวน ของตัวแปรด้านปัจจัยในการทำงาน พบว่า ค่า Tolerance มากกว่า 0.19 และ ค่า VIF น้อยกว่า 5.3 แสดงว่า ไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R² เท่ากับ .054 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.4 ส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 94.60 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (Beta = - .194) ปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.000 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R เท่ากับ .223) ค่าประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adj. R² เท่ากับ .009) (F เท่ากับ 1.197) ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (S.E. เท่ากับ .22117) โดยมีตัวแปรที่สำคัญ คือ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (.024) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (-.065) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน (-.079) ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (-.194) และ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (-.033)

ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 3.975 + .020 (X_1) + -.068 (X_2) + -.021 (X_3) + .172 (X_4) + -.028 (X_5)$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .024 (Z_1) + -.065 (Z_2) + -.079 (Z_3) + -.194 (Z_4) + -.033 (Z_5)$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอ สรุปผล การศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิจัย สรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.80 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.20 มีอายุ 31-35 ปี ร้อยละ 35.50 รองลงมาอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 33.60 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 30.90 สถานภาพสมรส ร้อยละ 59.10 โสด ร้อยละ 23.60 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 17.30 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 80.90 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 11.80 สูงปริญญาตรี ร้อยละ 7.30 ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 62.70 ระดับหัวหน้าหน่วยหรือแผนก ร้อยละ 30.90 และระดับผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 6.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 4.180 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 37.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 20.90 และอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 71.80 รองลงมา 5-10 ปี ร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ค่าเฉลี่ย 4.37 ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ค่าเฉลี่ย 3.99 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.75 และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.38 คุณภาพงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 และปริมาณการผลิต ค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศชาย เพศหญิง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณการผลิต คุณภาพงาน และความรวดเร็วในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา

โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามตำแหน่งงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณการผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามอายุงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุงาน 5-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า อายุงานน้อยกว่า 5 ปี

5.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .054 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.40 ซึ่งความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน สามารถพยากรณ์ผล ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ทั้ง 5 ด้านมีความคิดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.61 เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น สถานที่ทำงานเหมาะแก่การทำงาน มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิในการทำงานที่เหมาะสม มีมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ เห็นความสำคัญของงานที่ทำอยู่ ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทั้งยังมีโอกาสได้สอบปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เพื่อรับผิดชอบงานที่สูงขึ้น ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานด้านเงินเดือนตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีเหมาะแก่การทำงาน มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีการปรับขึ้นเงินเดือนตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงาน

เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติ พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี โดยสถานที่ทำงานสะอาด มีระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานมีการให้คำปรึกษา ลักษณะงานที่ทำมีความเหมาะสมกับความสามารถ อีกทั้งยังได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี

5.2.2.1 ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ บริษัทได้มีการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบข้อกำหนดให้พนักงานทราบก่อนปฏิบัติงานจริง ทำให้พนักงานมีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทล ไลน์ส (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติอยู่ เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ แต่บางครั้งเมื่อเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน พนักงานจะไม่สามารถรับมือขอขงงานโดยเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง เพราะขาดความรู้ความเข้าใจ จึงต้องให้ผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจวิธีปฏิบัติงานเข้ามาช่วยแก้ปัญหา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ว่าหากพนักงานมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงาน และการใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานได้อย่างถูกต้อง และพนักงานจะสามารถตอบคำถาม และเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหา

5.2.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยประจำบริษัทโดยตรง ฝ่ายบริหารของบริษัทได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสวนสอบสวน การออกมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลธา พิทักษ์ (2554) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจ ของพนักงานเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ และมีความสุขในการทำงาน แต่บางครั้งอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอต่อการทำงาน จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริอร วิชชาวุธ (2548) ว่าสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย แต่ไม่มีความรู้พอที่จะ

ปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้ แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้ผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

5.2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด พนักงานได้รับการยอมรับ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมชาย เรืองวงศ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทธิดาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อกัน เห็นความสำคัญของความเป็นมนุษย์ แสดงความห่วงใยซึ่งกันและกัน การพูดจาหรือการแสดงพฤติกรรมต่อผู้อื่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดมิตรภาพที่ดี ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่บางครั้งพนักงานก็ไม่ได้รับความยุติธรรม ภายใต้กฎระเบียบของบริษัทที่เท่าเทียมกัน ทำให้เกิดการแบ่งแยกของกลุ่มพนักงาน จนไม่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสนาะ ตีเยาว์ (2545) ว่า ภายในองค์กรผู้บริหาย่อมมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ใต้บังคับอื่น ๆ และพนักงานระดับล่าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนี้นับว่าเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จและความล้มเหลว อาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์เป็นอำนาจอย่างหนึ่งในการเป็นผู้นำรวมทั้งการใช้การจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นทีมและการสื่อสาร

5.2.2.4 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เนื่องจาก งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสม มีการเปิดโอกาสให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน และผลการศึกษาของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงาน

5.2.2.5 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เนื่องจาก พนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ได้ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คมกริช เสาวจิตร (2556)

ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานการไฟฟ้ามีค่าตอบแทนและสวัสดิการสูง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กร ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงาน คุณภาพงาน และปริมาณการผลิต อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีความถูกต้องรวดเร็วทันตามเวลา ผลงานที่ออกมามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน คือองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และองค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านปริมาณการผลิต ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่ต้องการ และด้านความรวดเร็วในการทำงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาตามที่กำหนด แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย สามารถทำงานเสร็จได้ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ

5.2.2.1 ด้านปริมาณการผลิตโดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก บริษัทได้มีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่มากเกินไป พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามที่ต้องการ และมีมาตรฐานตามที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียนมารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ด้านผลผลิต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากพนักงานสามารถผลิตชิ้นงานได้ปริมาณตรงตามมาตรฐานที่กำหนด

5.2.2.2 ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เนื่องจากบริษัทมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน โดยชิ้นงานต้องผ่านการตรวจสอบก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานก็สามารถทำงานได้ตรงตามมาตรฐาน และชิ้นงานออกมามีคุณภาพดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชูติภาส ชนะจิตต์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือองค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และองค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลา ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการกำหนดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนวางระบบการทำงานไว้เป็นอย่างดี ทำให้การควบคุมการทำงานมีมาตรฐาน

5.2.2.3 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เนื่องจาก พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโตร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ และบริษัทมีมาตรฐานกำหนดการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาของ สมชาย เรืองวงษ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษพบว่า พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส การศึกษาและอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานในแต่ละระดับงานจะมีความสามารถ อำนาจการตัดสินใจ ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกันจึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2.4 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ 0.054 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้เพียงร้อยละ 5.4 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 94.6 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลथा พิทักษ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานสังกัดสำนักงาน มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่าอาจจะมียปัจจัยอื่น ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่นอกเหนือจากความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน และขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ในการทำงานของพนักงานทุกคนนั้น พนักงานมิได้มุ่งแต่ความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัวและการได้ผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น แต่ยังคงมุ่งหวังและประสงค์จะได้รับความมั่นคง โดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงที่จะได้รับในยามที่สูงอายุ หรือยังคงมีความมั่นคงในยามที่ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงจากเดิม เมื่อเกิดกรณีทุพพลภาพจนไม่สามารถทำงานได้ ความมั่นคงทางการเงินจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ขณะเดียวกัน พนักงานทุกคนยังมีความมุ่งหวังที่จะได้รับความมั่นคงทางจิตใจด้วย กล่าวคือ การมีโอกาสได้รู้ถึงขอบเขตความสามารถที่จะอยู่รอด และมีความสามารถในทางการเงิน ที่มีแนวโน้มว่าจะได้รับต่อเนื่องกันไป ตลอดจนการสามารถปรับตัวกับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะที่ทำงานอยู่ หรือหลังจากที่ได้ปลดเกษียณอายุแล้ว

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการต่อผู้บริหารที่ควรพิจารณาปรับปรุงการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังนี้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจในงานที่ทำ พนักงานมีความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำ มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่เป็นสิ่งที่ดี แต่ควรปรับปรุงลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ ให้พนักงานสามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง เช่น หากเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำ ควรให้พนักงานศึกษาหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้คอยให้คำแนะนำ เมื่อพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้ว พนักงานจะมีความมั่นใจและเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานในการทำงานที่ยากขึ้นอีกระดับ

5.3.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ บริษัทมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยประจำบริษัทโดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฝ่ายบริหารของบริษัทได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสวนสอบสวน และออกมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเป็นสิ่งที่ดี แต่ควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการทำงาน ควรจัดหาที่พักผ่อนช่วงพักกลางวัน เช่น มีห้องนั่งเล่น ห้องสมุด ห้องฟังเพลงดูทีวี เพื่อเป็นการผ่อนคลายให้กับพนักงาน

5.3.1.3 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน พนักงานได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารเสมอในเวลาที่ปัญหา ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน เป็นสิ่งที่ดี ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ แต่ควรจัดกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกัน เช่น จัดงานปีใหม่ งานกีฬา ประเพณีร้องเพลง เป็นการกระชับความสัมพันธ์ของพนักงาน

5.3.1.4 ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอย่าง

มีประสิทธิภาพ งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง สามารถพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ องค์กรควรตระหนักถึงสวัสดิการความเป็นอยู่ และความมั่นคงทางการเงิน พิจารณาปรับสถานภาพการจ้าง จากลูกจ้างรายวัน เป็นลูกจ้างรายเดือน ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติงานที่มีผลงานดี เพิ่มโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ และคำนึงข้อระเบียบการประกันทางสังคมตามกฎหมาย ให้มีอยู่ตลอดเวลาต่อเนื่องไปจนถึงภายหลังเกษียณอายุของพนักงาน

5.3.1.5 ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน พนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ แต่ควรมีนโยบายด้านสวัสดิการ เช่น จัดหาที่พักหรือจ่ายค่าที่พักให้พนักงาน มีเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินค่าเดินทางปฏิบัติงานนอกสถานที่ ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตร ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลในยามเจ็บป่วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆนอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษา ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งถัดไปจึงควรศึกษาตัวแปรปัจจัยที่เหมาะสม สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และสถานะเศรษฐกิจ เช่น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับความยุติธรรมในองค์กร ด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ซึ่งหากพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานงานของพนักงานแล้ว สามารถนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ครั้งนี้ ไปใช้ใหม่ โดยมีการเปลี่ยนตัวแปรต้นและคำถามการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานะเศรษฐกิจ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับเป้าหมายของบริษัท

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เทียนวัฒนา.
- คมกริช เสาวจิตร. (2556). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ.(2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550). *การจัดการและการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำเลื่อง พุ่มพรหม. (2545). “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุตินาส ชนะจิตต์. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมบางชัน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : บริษัท วี . อินเทอร์เน็ต.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่11 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2552). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- นาตภา ไทยธวัช. (2550). “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท กระจกพีเอ็มเค – เซ็นทรัล จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.

- มลทา พิทักษ์. (2554). “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ยุทธ ไกรยวรรณ. (2552). *การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพมหานคร.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต.
- รายงานประจำปี 2556 บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. (2558). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<https://smelink.net/company/best-power-engineering-co-ltd.html>
- รายงานประจำปี 2556 บริษัท สิริิน เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. (2558). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<https://www.sirinengineering.co.th>
- รายงานประจำปี 2556 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์. (2558). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<https://smelink.net/company/charoen-maker-limited-partnership.html>
- รายงานประจำปี 2556 ห้างหุ้นส่วนจำกัดชาติชาย. (2558). [ออนไลน์]. สืบค้นจาก
<https://smelink.net/company/chatchay-construction-limited-partnership.html>
- ระวิง เนตรโพธิ์แก้ว. (2549). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : พิทักษ์อักษร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- เบญจมาภรณ์ ปัตตะวงค์ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550, มกราคม-มิถุนายน). “การพัฒนา
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท
Tik Manufacturing Co., Ltd,” *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*. 3(1) : 109-115.
- บุญเชิด ชื่นถดี. (2549). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทูร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)” วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *การบริหารทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.
- ปราชญา กล้าผจญ. (2540). *เอกสารประกอบการสอนพฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). “ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัททีดีเคอิล็กทโรนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิยบุตร มิ่งประเสริฐ. (2552). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานปฏิบัติการบริษัท คูราโม่ (ไทยแลนด์) จำกัด”. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- พรนพ พุกกะพันธ์. (2549). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ (Leadership and Motivation)*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พิมพ์ิภา แซ่ฉั่ว. (2551). *ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในงาน ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานที่ดิน จังหวัดในเขตชายฝั่งทะเลอันดามัน*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์พร โอชารส. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการออมและความก้าวหน้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท สหะชัยพาติเคิล บอร์ด จำกัด*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พงศ์ หรดาล. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. ม.ป.ท.
- พิสณ พงศ์ศรี. (2552). *การวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2546). *หัวใจบริหารสู่ความสำเร็จ*. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิโรจน์ ทรงนิรันดร์. (2552). “*ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพานาโซนิค อิเล็กทรอนิกส์ ออยุธยา จำกัด*”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2547). “*การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์การ*” *รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย*. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิยะดา ประเสริฐ. (2553). “*ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าวสาขาก่อสร้างในอำเภอ เมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์. (2552). “*ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโอล์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด*”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศาสตราจารย์ศิลป์ ทองแรง. (2557). “*ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2548). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด บางโม. (2547). *องค์กรและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมโภช จัตุพร. (2543). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- เสนาะ ตีเขาวี. (2545). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ.(2545). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สมยศ แยมเผื่อน.(2551). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียันมารีนเซอร์วิสเซส์จำกัด (มหาชน)”. สารนิพนธ์บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุกัญญา เอมอัมธรรม. (2546). *การจัดการและการพัฒนาองค์กร*. ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์.
- สมชาย เรืองวงษ์. (2552). “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทฮิตาชิ
คอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากร
มนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สิริอร วิชาวุธ. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัย กนกภูมิพงศ์. (2547). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร”
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- Best, John W. (1997). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood Cliffs,
New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Becker and Nuhanser. (1975). *Creates inefficiencies, organizations in turbulent
environments Would*. New York : Nichols.
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5 th ed.). New York: Harper
Collins.
- Davis, Ralph C. (1951). *Fundamentals to top management*. New York: Harper& Row.
- French, Wendell. (1964). *The Personnel Management Process : Human Resource
Administration*. Boston : Houghton.
- Flippo, E. B. (1967). *Principles of Personnel Management*. New York: McGraw - Hill.
- Harrington Emerson. (1931). *Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw-Hill Book Co-
Singapore.

Second and Backman (1964). *High performance benchmarking – 20 steps To success.*

New York McGraw - Hill.

Luthans, F. (1992). *Organization behavior.* New York: McGraw - Hill.

Morse, Edwardl. (1955). *International Relations.* New York : Free Press.

Zaleanick, Abraham and others. (1958). *Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.* Massachusetts : Division Of Research Harvard University Press.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร
สายการผลิตในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจงจุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้ เพื่อศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

1) แบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” การตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบ
แบบสอบถาม จะถูกเก็บเป็นความลับและจะไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

2) แบบสอบถามฉบับนี้ มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือด้วยดี

นายอัครเดช ไม้จันทร์

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. 20 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 26 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 36-40 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 41-45 ปี	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 45 ปี
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 2. สมรส
<input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่าร้าง	
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> 2. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. สูงกว่าปริญญาตรี	
5. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> 1. ระดับปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/> 2. ระดับหัวหน้าหน่วย/แผนก
<input type="checkbox"/> 3. ระดับผู้จัดการฝ่าย	<input type="checkbox"/> 4. สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย
<input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ ระบุ.....	
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 10,000-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 15,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 20,001- 25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 25,001- 30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 30,000 บาท
7. อายุงาน (เฉพาะกับบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน)

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 5-10 ปี
<input type="checkbox"/> 3. มากกว่า 10 ปี	

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับการปฏิบัติของท่านให้ครบสมบูรณ์ทุกข้อ โดยกำหนดให้ 5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ					
1. มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะได้ลงมือปฏิบัติงานจริง					
2. มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติ หรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่					
3. ความเข้าใจและการเห็นความสำคัญของงานที่กำลังทำอยู่					
4. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
5. เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานและไม่มีคามยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน					
6. ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
7. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน ได้จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ไม่มีเสียงรบกวนจนก่อให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน					
8. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป ไม่มีสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย หรือสารปนเปื้อนอยู่ในอากาศ					
9. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน					
10. บริษัทได้มีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ					
11. ฝ่ายบริหารของบริษัทได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสืบสวนสอบสวนการออกมาตรการเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น					
12. บริษัทมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัยประจำบริษัท โดยตรง เช่น อาหาร น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน					
13. มีความสัมพันธ์ที่ดี กับเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร					
14. ได้ร่วมทุกข์ร่วมสุขกับเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร เสมอ					
15. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหาร					
16. ได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารเสมอในเวลาที่มีปัญหา					
17. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นเพื่อนสนิทที่ให้คำปรึกษาด้านการทำงานและด้านส่วนตัวได้					
18. ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกับพนักงานทุกคน					
ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน					
19. งานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้น มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ					
20. งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงานมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
21. มีคู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงาน ที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
22. งานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า					
23. มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
24. บริษัท ให้โอกาสศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และคุณวุฒิให้กับพนักงาน					
25. ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขึ้นเงินเดือน					

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
26. มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท					
27. ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ					
28. สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายแรงงานกำหนด					
29. บริษัทได้จัดให้มีสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมสันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ					
30. บริษัทได้ให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่ช่วยปรับปรุงงานของบริษัทอย่างเหมาะสม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรม
ติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ท่านเห็นว่าตรงกับกรปฏิบัติของท่านให้ครบ
สมบูรณ์ทุกข้อ โดยกำหนดให้ 5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 = น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปริมาณการผลิต					
1. พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีจำนวนตรงตามท้องครต้องการ					
3. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายจำนวนการผลิตที่พอดีไม่ มากเกินไป					
4. ปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					
5. ผลงานปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการ					
คุณภาพงาน					
6. องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน					
7. พนักงานทำงานมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรได้ กำหนดไว้					
8. พนักงานทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามี คุณภาพดี					
9. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก					
10. คุณภาพงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่กักที่ยอมรับได้					
ความรวดเร็วในการทำงาน					
11. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
12. มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของ ผลงานที่สำเร็จ					
13. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายตามเวลาที่องค์กรกำหนดไว้					
14. ท่านไม่ทำให้องค์กรเสียเวลาในการทำงาน เพราะมีนโยบาย การทำงานที่ตรงต่อเวลา					
15. ปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

1. ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
2. ดร.พิเชตวุฒิ นิลละออ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
3. ดร.พุลิยา ธีรธัญศิริกุล คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ข้อที่	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)			รวม	IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
19	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในกาปฏิบัติงาน
ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ข้อที่	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)			รวม	IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
22	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
39	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
40	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
41	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
43	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ข้อที่	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ(คนที่)			รวม	IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
44	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
45	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ได้ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.93 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้
เกณฑ์คุณภาพคือ สามารถยอมรับได้มากกว่า 0.50

ภาคผนวก ง
ค่าความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alphaif Item Deleted
1	41.37	10.102	0.403	0.816
2	41.40	10.179	0.361	0.820
3	41.50	9.845	0.447	0.812
4	41.60	9.903	0.423	0.814
5	41.30	10.010	0.484	0.809
6	41.37	9.895	0.395	0.817
7	41.57	8.668	0.537	0.806
8	41.43	8.875	0.703	0.785
9	41.57	8.944	0.655	0.790
10	41.50	8.672	0.664	0.788
11	34.30	10.976	0.543	0.753
12	34.27	10.823	0.561	0.750
13	34.97	10.654	0.562	0.748
14	34.03	10.102	0.290	0.782
15	34.13	10.602	0.550	0.749
16	34.40	9.628	0.613	0.737
17	34.20	10.993	0.475	0.760
18	34.00	10.828	0.519	0.754
19	34.17	10.971	0.239	0.811
20	25.43	7.220	0.594	0.766
21	25.43	7.426	0.600	0.767

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
22	25.43	6.668	0.707	0.742
23	25.23	7.633	0.526	0.778
24	25.37	7.482	0.425	0.797
25	25.67	7.126	0.443	0.799
26	25.43	7.495	0.502	0.782
27	25.03	9.826	0.586	0.662
28	24.77	10.392	0.566	0.675
29	24.77	10.185	0.627	0.664
30	25.00	8.828	0.703	0.624
31	25.50	11.362	0.260	0.725
32	25.33	8.161	0.332	0.776
33	25.80	10.441	0.332	0.715
34	29.00	11.724	0.665	0.828
35	28.97	11.689	0.636	0.831
36	28.90	11.403	0.695	0.824
37	28.67	12.230	0.564	0.840
38	28.73	11.582	0.700	0.824
39	28.73	11.857	0.633	0.832
40	28.57	10.668	0.770	0.813
41	28.50	14.466	0.096	0.885
42	29.00	11.724	0.665	0.828
43	25.43	6.668	0.707	0.742
44	34.27	10.823	0.561	0.750
45	25.80	10.441	0.332	0.715

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 45

Alpha = .824

ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.824 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้
เกณฑ์คุณภาพคือ สามารถยอมรับได้ที่มากกว่า 0.70

ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

28 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าทดสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน พื้นที่ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้วยนาย อัครเดช ไม้จันทร์ รหัสนักศึกษา 5610521158 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยมี ดร.นุจรีชัย แซ่จิว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อทดสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัยในหัวข้อวิจัยดังกล่าว โดยข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ในแง่ของการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อองค์กรที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวเข้าลงพื้นที่เพื่อทดสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย เพื่อให้การทำวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัลลภ เพ็ญจรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

28 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน พื้นที่ตำบลบ้านพรุและตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ด้วยนาย อัครเดช ไม้จันทร์ รหัสนักศึกษา 5610521158 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยมี ดร.นุจรีย์ แซ่จิว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเข้าเก็บข้อมูลการวิจัยในหัวข้อวิจัยดังกล่าว โดยข้อมูลดังกล่าวจะนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ในแง่ของการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อองค์กรที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวเข้าลงเก็บข้อมูล เพื่อให้การทำวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัลลภฯ เพ็ญจรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

28 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. พุติยา ธีรธัญศิริกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นาย อัครเดช ไม้จันทร์ รหัสนักศึกษา 5610521158 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยมี ดร.นุจริย์ แซ่จิว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ทั้งนี้นักศึกษาอยู่ระหว่างขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล

ในการนี้ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ พิจารณาแล้วเห็นท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์การวัดและประเมินผลเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาได้ จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณในการให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัลลภฯ เพ็ญจำรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

28 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร. พิเชษฐุฒิ นิลละออ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นาย อัครเดช ไม้จันทร์ รหัสนักศึกษา 5610521158 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยมี ดร.นุจรีย์ แซ่จิว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ทั้งนี้ นักศึกษาอยู่ระหว่างขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล

ในการนี้ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ พิจารณาแล้วเห็นท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์การวัดและประเมินผลเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาได้ จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณในการให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัลลภฯ เพ็ญจรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

28 พฤศจิกายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.วีระศักดิ์ คงฤทธิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นาย อัครเดช ไม้จันทร์ รหัสนักศึกษา 5610521158 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา” โดยมี ดร.นุจรีย์ แซ่จิว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ทั้งนี้นักศึกษาอยู่ระหว่างขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล

ในการนี้ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ พิจารณาแล้วเห็นท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์การวัดและประเมินผลเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี ซึ่งสามารถตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาได้ จึงขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณในการให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัลลภฯ เพ็ญจรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายอัครเดช ไม้จันทร์	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5610521158	
วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วุฒิ		
มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2	2545
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนสุราษฎร์ธานี 2	2548
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (เครื่องกล)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2552
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน	วิศวกรเครื่องกล	
ปี พ.ศ. 2554-ปัจจุบัน	บริษัท พรีเมียร์ซิสเต็มเอ็นจิเนียริง จำกัด (มหาชน)	
การตีพิมพ์ผลงานวิจัย	อัครเดช ไม้จันทร์และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ฉบับเดือนมกราคม-มิถุนายน.	