

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานบริษัท เอฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด  
Factors Affecting Employees' Performance  
efficiency of FCC (Thailand) Company  
Limited.

วรรณรัตน์ เขียวโสภา  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Wannarat Khiawsopha  
E-mail: 6114961016@rmail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงานและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัท เอฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 279 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท เอฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน ระหว่าง 1-3 ปี ปัจจัยเจตคติต่อการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.91$ ) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.03$ ).

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) พนักงานบริษัท เอฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวม มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานไม่ต่างกันแสดงว่าเพศไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยภาพรวม ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### Abstract

The objective of this study to study the factors that affect the employees' performance efficiency of FCC (Thailand) Company Limited. Factors include personal factors Attitude factors towards work and Quality of life at work. The sample group consisted of 279 employees of FCC (Thailand) Company Limited. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most employees of FCC (Thailand) Company Limited are female. Aged between 31-40 years old, had bachelor's degree, average monthly income 15,000-20,000 baht and had 1-3 years of work experience. Work attitude of employees is at a high level ( $\bar{x} = 3.77$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were organizational commitment ( $\bar{x} = 3.91$ ), Quality of work life factor were at high level ( $\bar{x} = 3.52$ ) When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was working social interaction ( $\bar{x} = 3.75$ ) and the overall factors affecting performance efficiency was rated at a high level ( $\bar{x} = 3.94$ ). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was Workload amount ( $\bar{x} = 4.03$ ).

The results of hypothesis test show that (1) FCC (Thailand) Co., Ltd. employees of different genders, in general, had different factors affecting employees' performance efficiency, indicating that gender had no effect. Affecting employees' performance efficiency with different old, education level, average monthly income and working experiences had different overall affect performance efficiency at

statistical significance of 0.05 levels. (2) Attitude factors, Job satisfaction Participation in work and Organization commitment had affect the employees' performance efficiency of FCC (Thailand) Co., Ltd. at statistical significance of 0.05 levels. And (3) Quality of work life factors, Appropriate and fair compensation, and working social interaction had effect the employees' performance efficiency of FCC (Thailand) Co., Ltd. at statistical significance of 0.05 levels.

**Keyword:** Performance efficiency

## บทนำ

อุตสาหกรรมการผลิตทั่วโลกกำลังเคลื่อนตัวเข้าสู่มิติใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการผลิตให้มีมูลค่าเพิ่ม บนพื้นฐานของอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งจะรองรับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจทั้งภายในและภายนอกประเทศ ท่ามกลางปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการผลิตที่มีการส่งออกเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ รวมถึงนโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก และเงินสะพัดที่จะส่งผลบวกต่อกำลังซื้อระดับล่างและกำลังซื้อภูมิภาค เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อตลาดรถยนต์ ซึ่งยังมีโอกาส ขยายตัวได้ โดยเฉพาะผู้ผลิตจากญี่ปุ่น ซึ่งจะผลักดันให้ การส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ไทยเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรเริ่มลงทุนเพื่อยกระดับผลิตภาพการผลิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในยุค 4.0 และเทรนด์ความต้องการของผู้บริโภคที่เริ่มเปลี่ยนไปสู่ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจไทยเองภายใต้บริบทใหม่ (New Normal) ที่มีการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง ทั้งในด้านจำนวนแรงงานที่ลดลงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และค่าแรงที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งยังเพิ่มขึ้นเร็วกว่าประสิทธิภาพแรงงาน

จากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์และผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ องค์การต่างๆ ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และมีความสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องมีความสุขในการทำงาน มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบอาชีพ หากเราต้องการให้การทำงานของเราเต็มไปด้วยความสุข เราต้องรู้สึกสนุกกับงาน เราก็จะผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ ไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้ได้ชื่อว่าเป็นคนที่ทำงานดี ทำงานเก่ง มีคุณภาพ จนเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ และรู้วิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันสั้นและเกิดความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือ การลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจมุ่งเน้นความคุ้มค่าหรือความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้วย

บริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นหนึ่งในองค์กรที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรม ยานยนต์ที่เห็นความสำคัญของการทำงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ถ้าไม่มีก็จะมีองค์กรเกิดขึ้น องค์กรจะดีได้ต้องจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน ได้ทำงานตามความถนัด ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดผลสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเวลาถูกต้องครบถ้วน ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นต้นเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และการผลิตชิ้นงานที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานให้มีความชำนาญ มีทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพนั้น ต้องมีขั้นตอน วิธีการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานและเจตคติในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันกับองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรของบริษัท จึงสนใจ ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อให้องค์กรเกิด ประสิทธิภาพมากที่สุด โดยที่ได้ชิ้นงานที่มีคุณภาพสูงสุดและต้นทุนต่ำที่สุด ตลอดจนสามารถนำไปใช้หาแนวทางในการสร้างขวัญ กำลังใจให้กับบุคลากร ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่แตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

## ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างของบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 จำนวนทั้งสิ้น 921 คน ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1976) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 279 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงานและปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะช่วยผู้ประกอบการบริษัทกำหนดขอบเขต มาตรฐาน และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

2. ผลจากการศึกษาคาดว่าจะทำให้บริษัทมองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงาน และสามารถนำปัญหาที่ตรงประเด็นไปแก้ไขตามวิธีการที่เหมาะสม

3. มีแนวทางในการบริหารพนักงานให้มีความสุขในการปฏิบัติงานจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้มีการทำงานดีขึ้น

4. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทให้มีประสิทธิภาพตามหลักการบริหารจัดการที่ดีของบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

## แนวคิดและทฤษฎี

### 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการทำงาน

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ฟังพอใจ ไม่ฟังพอใจ ชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือเฉยชา ขึ้นอยู่กับการได้รับความรู้การสั่งสอน รวมถึงการผ่านประสบการณ์มาของแต่ละบุคคล และมักจะส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นด้วย

กรองแก้ว อยู่สุข (2543) ได้จัดระดับของเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน โดยมีความเกี่ยวเนื่องกันไว้ 3 ระดับ ได้แก่

(1) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่องานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้วยการแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องาน หากพนักงานมีความชอบในงาน หรือได้รับการตอบสนองที่ดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน(2) ความมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) คือความรู้สึกของพนักงานที่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในงาน แสดงออกถึงความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นได้หลังจากที่พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานในระดับหนึ่งแล้ว การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเอง

มีส่วนร่วมในงาน พนักงานจะให้ความสำคัญกับงานที่ตนรับผิดชอบ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ผลผลิตหรืองานนั้นออกมาดี และ (3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นระดับของเจตคติของบุคคลที่มีต่องานขั้นสูงสุด เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และเข้ามามีส่วนร่วมในงานแล้ว ทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อทำงาน เกิดความรู้สึกจงรักภักดี ผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) สนใจในแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งเกิดจากการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมและเชื่อมั่นขององค์กร ทำให้เกิดความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร รวมถึงความปรารถนาที่จะรักษาสมาชิกไว้ และเจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร จะแสดงผลออกมาด้วยความจงรักภักดี พฤติกรรมของพนักงานแต่ละคนจะแสดงออกให้เห็นถึงการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุผลสำเร็จของงาน และยังแสดงออกถึงเจตคติต่องานด้วยรูปแบบความพึงพอใจในงาน

## **2.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน**

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่แต่ละบุคคลจะพึงพอใจหรือคาดหวังไว้ ซึ่งไม่เท่ากันในเรื่องของการทำงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน ระบบการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา สมดุลชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน และในเรื่องของระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังของบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นระดับของความรู้สึกที่แต่ละบุคคลจะมีหรือคาดหวังไว้ไม่เท่ากันในเรื่องของการทำงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือผู้บังคับบัญชา หรือสมดุลชีวิตการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ธัญพัฒน์ พิรุณไพบร, 2554)

Walton (1973) สนใจในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานทางด้านแนวทางของบุคคล สภาพแวดล้อมในตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม โดยเน้นในเรื่องของสังคมภายในองค์กรที่ส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ มีผลผลิตที่ดีและการเติบโตของเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคล และได้กำหนดมาตรฐานที่เป็นเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางด้านสังคม ธรรมเนียมปฏิบัติระหว่างชีวิตงานและชีวิตด้านอื่น ๆ และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

## **3.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน**

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย

ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

Peterson and Plowman (1989) ได้สรุปประสิทธิภาพของงานว่ามี ส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ (1) คุณภาพของงานที่ทำ (Quality) คือ จะต้องปฏิบัติงาน ให้ได้ผลงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานของการทำงาน ไม่มีข้อผิดพลาด หน่วยงานนั้น ๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ (2) ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ของหน่วยงานโดยผลการปฏิบัติที่ได้มี ปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ (3) เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยจะต้องอยู่ในลักษณะที่ ถูกต้องตามหลักการความเหมาะสมของงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิค วิธีการ ทำงานให้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น (4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) เป็น วิธีการและการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน คือ จะต้องลงทุนน้อยและ ให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต

### **วิธีดำเนินการวิจัย**

#### **1. การออกแบบการวิจัย**

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็น การวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือ ควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้ง เดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### **2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง ของบริษัท เอ็ฟซีที (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 921 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 279 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่ม แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตาม กลุ่มฝ่ายงานของทั้งบริษัท

#### **3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย**

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มี การศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทาง วิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบ แนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัว แปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น คำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นด้านเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

#### **4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

#### **5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม**

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ภาพรวม 0.877 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในงาน 0.784 ด้านความมีส่วนร่วมในงาน 0.637 และด้านความผูกพันต่อองค์กร 0.902 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทภาพรวม 0.926 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้าน



ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 0.904 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 0.910 และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน 0.826 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภาพรวม 0.938 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน 0.856 ด้านปริมาณงาน 0.794 ด้านเวลา 0.870 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 0.902

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

### **6. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 279 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้างของบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) และวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมดแยกตามกลุ่มฝ่ายงาน มีเลขกำกับรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 279 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าคุณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

### **7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล**

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบัน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน ของพนักงานบริษัท ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความ

แปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงาน ณ ที่ทำงานปัจจุบันระหว่าง 1-3 ปี

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความมีส่วนร่วมในงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ที่เหลือทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ พนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน และพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเจตคติต่อการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปการวิจัย ได้

ดังนั้น ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด

### **บทสรุปและอภิปรายผล**

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สามารถสรุป ได้ดังนี้

1.1 พนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวม มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ต่างกันแสดงว่าเพศไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนา กุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว การศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมเพศชาย และเพศหญิงแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 พนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานมีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุรารักษ์ สพัฒน์มงคล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทนิโปร (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานที่ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังสอดคล้องกับการวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนา กุล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการศึกษาเจตคติต่อการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 เจตคติต่อการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความมีส่วนร่วมในงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อเจตคติต่อการทำงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ในระดับมาก ปริมาณของงานที่ได้รับมีความเหมาะสม ลักษณะของงานที่ได้ทำ เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นงานที่ถนัด ด้านความมีส่วนร่วมในงาน ในระดับมาก มี

ความเห็นว่ามีมีการอาสาทำงานที่ไม่ใช่งานของตน หัวหน้าไม่ได้ร้องขอ มีความกระตือรือร้นเมื่อได้รับมอบหมายงาน มีส่วนในการตัดสินใจ เสนอความคิดเห็นในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร ในระดับมาก มีความเห็นว่าพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รู้สึกดีที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ และไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยพบว่า เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีผลทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**3. ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี(ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้**

**3.1** คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าค่าตอบแทนยังมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานพอประมาณ รายรับยังมีบางเดือนที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ยังคิดว่าสวัสดิการบางตัวควรมีการเปลี่ยนแปลง ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ในระดับมาก มีความเห็นว่าพนักงานควรมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อตำแหน่งที่สูงขึ้นในหน้าที่การงาน เส้นทางกรเติบโตในสายอาชีพมีความชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคง ซึ่งจะทำให้มีความรู้สึกอยากที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน ในระดับมาก มีความเห็นว่าการทำงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน มีความสุขที่ได้ร่วมงานกัน ให้เกียรติกัน เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน มีหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**4. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้**

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะยังตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ยังไม่คุ้มค่าพอ มีการปฏิบัติงานได้สำเร็จแต่ยังไม่คุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร การนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานนั้นยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้มีผลกระทบน้อยต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านคุณปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีผลการศึกษาพบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยที่ ปริมาณ อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้าน

เวลา และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ในขณะที่ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับความสำคัญน้อยที่สุด

### **ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็น ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้พนักงานในบริษัท ปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

#### **ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทที่มีเพศต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านเพศของพนักงาน เพราะปัจจุบันบทบาทของเพศชายและเพศหญิงในสังคมไทยเปลี่ยนไป ค่านิยมเกี่ยวกับเพศและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็เปลี่ยนไป เพศชายและเพศหญิงอาจจะมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานบริษัทที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัท อาจเป็นเพราะพนักงานของบริษัทมีหลากหลายอายุ มีช่องของอายุที่แตกต่างกัน ทำให้แนวคิด ความรับผิดชอบต่างกัน จึงส่งผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน การศึกษาที่ต่างกัน ทำให้มีวิถีคิด ทักษะคิด การดำรงชีวิตประจำวัน และมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ออกไปด้วย พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจจะมีน้อยกว่าบุคลากรที่มีรายได้มาก ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับฐานเงินค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานที่พนักงานนั้นๆ ทำอยู่ในบริษัท ปัจจุบันความสำคัญของด้านประสบการณ์การทำงาน ในบริษัทได้เปลี่ยนไป พนักงานบริษัทที่มีประสบการณ์การทำงาน ไม่ว่าจะมากหรือน้อย จะส่งผลทำให้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

#### **เจตคติต่อการทำงาน**

1. ด้านความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความพึงพอใจในงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี(ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับปริมาณของงานตามที่ได้มอบหมายในแต่ละวัน นั้น รวมถึงงานเหล่านั้นต้องให้งานตรงกับคน ตรงกับความสามารถ พนักงานจะได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

2. ด้านความมีส่วนร่วมในงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความมีส่วนร่วมในงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญโดยให้

การสนับสนุน ส่งเสริมพนักงานที่มีพฤติกรรมอาสาทำงาน มีความกระตือรือร้นทำงานที่ได้รับมอบหมาย และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเสนอความคิดเห็นในการทำงาน

3. ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เจตคติต่อการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์กร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่รักบริษัท ที่มีความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท ที่รู้สึกดีในการทำงานในบริษัท และไม่คิดลาออกจากบริษัท

*คุณภาพชีวิตในการทำงาน*

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี(ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมพอสมควร ตามความเหมาะสม โดยเพิ่มขึ้นทุกปีในอัตราที่พนักงานยอมรับและยุติธรรม

2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี(ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นอย่างมาก ควรทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าไม่อยากจะลาออกจากองค์กรและจะต้องทำงานอยู่ในองค์กรนี้เพื่อความอยู่รอดและมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ มีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน เส้นทางเติบโตในสายอาชีพมีความชัดเจน

3. ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงาน มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี(ไทยแลนด์) จำกัด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมการทำงานเป็นอย่างมาก ควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกและทัศนคติว่าการทำงานได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีความสุขที่ได้ร่วมงานกัน และให้เกียรติกัน เคารพในสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน มีหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาอย่างจริงจัง เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

### *ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป*

1. เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจตคติของบุคคล ไม่เป็นสิ่งที่ถาวรและเห็นได้อย่างชัดเจน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม ดังนั้นก็สามารถทำการวิจัยเรื่องนี้ซ้ำได้ โดยมีการทิ้งช่วงระยะเวลาออกนานพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานของบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท เอ็ฟซีซี (ไทยแลนด์) จำกัด เท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรที่จะขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาพนักงานทั้งหมดที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรม

ลาดกระบัง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตโดยรวม

### เอกสารอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉันทพัฒน์ พิรุณไพบ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร.
- สุรารักษ์ สพัฒน์มงคล. (2562). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท นิโปร (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Steers, R.M. (1977). *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- Walton, R. E. (1973). *Quality of Working Life: What is it?*. *Sloan Management Review*, 4 (7), 20-23.
- Yamane, T. (1976). *Statistic: An introduction analysis (2nd ed)*. New York: Harper & Row.