ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

Factors Effective Work Efficiency of Employees in COM7 Public Company Limited

พรพิมล สุขลักษณ์
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Phornpimol Sukhalak
Department of Management, Facculty og Business Administration,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding Author
E-mail : phornpimol1987@gmail.com

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 690 ราย ทำการคำนวณด้วยวิธียามาเนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คนสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิฐานตามสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สายงานธุรกิจบริการและสายงานนวัตกรรมองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงาน 2 – 4 ปี 1) มีระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04) ด้านที่มากที่สุดคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.10) และระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07) ด้านที่มากที่สุดคือด้านคุณภาพ ($\bar{X}$ = 4.10) 2) บุคลากรที่

มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยการทำงานส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

คำสำคัญ : ปัจจัยการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

Abstract

This survey research aimed to (1) study factors effective work efficiency of employees in COM7 Public Company Limited (2) compare the opinion toword the work efficiency as classified by personal factors. Population of 690 personel staff computed by Yamane formula to derive at 260 sample size. The data were analyzed using Propotional Stratified Random Sampling statistics, were employed as a tool to collect data. Questionaire were distributed proportionally and conveniently. Data analysis employed both descriptive statistics include frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistic include t-test, One-way ANOVA, and multiple Regression Analysis.

The study fiding reveal that most participants were females, aged between 25 and 35 years, single, Service and Innovation Organization department, average income between 20,001 – 30,000 bath, had a bachelor's degree and age of work between 2 and 4 year. 1) Their opinion on factor effective work efficiency of employees all of factors is high level ($\bar{X}$ = 4.04) and factor of work environment at a high level ($\bar{X}$ = 4.10) and their opinion Work efficiency of Employees all of factors is high level ($\bar{X}$ = 4.07) and factor of quality of work at a high level ($\bar{X}$ = 4.10). 2) Personal information including with different gender, age, marital status and income, was no differences the Factors Effective Work Efficiency of Employees. Factors effective work positively efficiency of Employees in COM7 Public Company Limited

Keyword: Factor Effective Work, work efficiency, COM7 Public Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคน ขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน การใช้ระบบประกัน คุณภาพและ ผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับลดน้อยลง ปัญหาดังกล่าวนี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา อันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยาก มากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งต่อตนเองและองค์กร

ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อมจึงจะมุ่งพัฒนาหน่วยงาน และทรัพยากรบุคคลไป พร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงาน ได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่างๆ

ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด หากองค์กรใด สามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิด ประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ได้แก่ ความต้องการทางใจ กำลังใจ และความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ในการปฏิบัติงาน ทัศนคติหรือความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่องาน ที่ปฏิบัติเมื่องานนั้นได้รับ การตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ จึงทำให้ เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และ เต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการ ของหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจ อย่างหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่บริษัท คือการทำให้คนในองค์กร ทำงานด้วยความสุข และมีประสิทธิภาพ และสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ ก็มาจากเหตุปัจจัยต่างๆ นั่นเอง ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่าในบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) จะมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อต้องการทราบว่า พนักงานมีคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึง วิธีการที่เหมาะสม ที่จะนำไป พัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้บริษัท มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถ นำไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าจ้างและค่าตอบแทน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงานด้านเวลา และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาการที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 690 คน ผู้วิจัยจึงได้ใช้สูตรของยามาเน (Yamane) เป็นจำนวน 260 ตัวอย่าง

3. ระยะเวลาศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2564 - กุมภาพันธ์ 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนและเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ฝ่ายบริหาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยส่งเสริมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กรต่อไป

4. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอื่นต่อไปในอนาคต

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. คุณภาพงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพที่สูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และมีความพึงพอใจในผลการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้ าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กกำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและ ทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการททำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในด้านของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนในการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ทฤษฎีของการจูงใจ

เฮอร์ซเบอร์กและคณะ (Herzberg et al., 1959) เฟรดเดอริค เฮอร์ชเบอร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ เฮอร์ซเบอร์ก ได้เชื่อว่า

คนหรือผู้ปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานได้ผลดี และมีประสิทธิภาพได้นั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงาน จะช่วยเพิ่มความสนใจ ในงานและเพิ่มความกระตือรือร้น ในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมาย และผลผลิต ของงานสูงขึ้น เฮอร์ซเบอร์ก กล่าวว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คน อยากทำงาน คือ

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคล ได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่วๆ ไป

3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถ ของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ในตนเอง

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ

2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึงความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มิได้หมายถึงการยอมรับนับถือ

4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ

6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์การ

9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง

วิกเตอร์วรูม (Victor Vroom) ซึ่ง อธิบายได้ด้วยสูตร Motivation = Expectancy x Valence

แรงจูงใจ= ความคาดหวัง x คุณค่าของผลลัพธ์

มีความหมายว่าระดับแรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับสิ่งนั้นทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรม ของบุคคล

2. พฤติกรรมใดๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล

3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการความปรารถนาและเป้าหมาย

4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดยอมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น

5. แรงจูงใยตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกันคือความคาดหวัง และคุณค่าของผลลัพธ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิ่มนวล ทองแสน (2557,บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน กลุ่มผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ ของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่า มีประสิทธิภาพการ ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือดั้นส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับปรสิทธิภาพการ ทำงาน ของพนักงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ว่าที่ ร.ต. อัครวัฒน์ นิธิจรวศ์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่าการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสม กับงานอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงาน และความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอน ทำให้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่าการอบรม การใช้ทักษะ เจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุน ของผู้บังคับบัญชา พบว่าการที่ ผู้บังคับบัญชากำหนดแผนการปฏิบัติงาน หรือวิถีทางปฏิบัติงานเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางของการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าการนานวัตกรรมใหม่ มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยน สภาพบรรยากาศในการทำงาน

รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่าการที่ หัวหน้างานมีความรับผิดชอบ ต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การด าเนินกระบวนการได้ รวดเร็ว และด้าน กฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ พบว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจสามารถปฏิบัติงานด้าน กฎหมาย ระเบียบและวิธีปฏิบัติชัดเจน ทันก่อนเวลา ที่กำหนดตามแผน

กรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับ มาก 2) การวิเคราะห์ปัจจัยของการทำงานเป็นทีมจำแนกตามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ประเภท ตำแหน่ง กลุ่มงาน ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน มีค่าอิสระต่อกันกับปัจจัย การทำงานเป็นทีม และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมด้านที่มี ลำดับมากที่สุดของทั้ง 2 คณะ คือ ด้านภาวะผู้นำทีม และด้านที่มีลำดับน้อยที่สุดของทั้ง 2 คณะ คือ 8 ด้านการติดต่อสื่อสาร 4) ปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ระดับมากทุกด้าน

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า

1) ระดับความเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทซันไชน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด การปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนการผลิตบริษัท ซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการ ในปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลา ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบพบว่าพนักงานที่มีเพศ, อายุงานที่แตกต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความเห็น ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานของ บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงาน 690 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล:มกราคม 2565) ใช้สูตร Yamane (1967) คำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 260 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิฐานตามสัดส่วน (Propotional Stratified Random Samplong) ประชากรแต่ละหน่วยงาน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรของพนักงานแบ่งตามแผนกงานของบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

หน่วยงานที่สังกัด	ประชากร จำนวน (คน)	ขนาดตัวอย่าง จำนวน (คน)
สายงานทรัพยากรบุคคล	23	9
สายงานธุรกิจบริการและสายงานนวัตกรรมองค์กร	152	57
สายงานบริหารผลิตภัณฑ์ และการตลาด	122	46
สายงานปฏิบัติการสาขา	107	40
ฝ่ายขายและพัฒนาธุรกิจค้าปลีก	108	41
สายงานการจัดการ	94	35
สายงานบัญชีและการเงิน	84	32
รวม	**690**	**260**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแบบ ตรวจสอบรายการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) คำถามแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์กร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) คำถามแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงานด้านเวลา และด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC) มากกว่า 0.70 ทุกข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ปัจจัยการทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือทั้งฉบับ เท่ากับ 0.973 และแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.961 แสดงว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป**การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบ สมมติฐาน วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัย ด้านการบริหารจัดการองค์การเพื่อประสิทธิภาพตามแนวคิดกระบวนทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) Independent Sample t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม

2) One - Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร อิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

3) การทดสอบสมติฐานในการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผล

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25 – 35 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 86.54 ส่วนใหญ่มรสถานภาพโสด จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 88.08 หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สายงานธุรกิจบริการและสายงานนวัตกรรมองค์กร จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่า 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 66.92 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือปริญญาตรี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 98.08 อายุการทำงานส่วนใหญ่ 2 – 4 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 2 ข้อมูลค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยในการทำงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.10	0.71	มาก
2. ความมั่นคงในการทำงาน	4.06	0.64	มาก
3. ค่าจ้างและค่าตอบแทน	4.01	0.53	มาก
4. การยอมรับนับถือ	4.01	0.68	มาก
5. ลักษณะงานที่ทำ	4.02	0.70	มาก
6. การติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.04	0.64	มาก
รวม	**4.04**	**0.65**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) ด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64) ด้านลักษณะงานที่ทำ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และ 0.68 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	**ค่าเฉลี่ย (Mean)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)**	**ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วย)**
1. ด้านคุณภาพ	4.10	0.69	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.01	0.67	มาก
3. ด้านเวลา	4.07	0.71	มาก

4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร	4.08	0.70	มาก
รวม	4.07	0.69	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ด้านปริมาณงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67)

ส่วนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยบุคคล	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	t , F	Sig.	
เพศ	1.748	0.082	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.709	0.493	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	2.153	0.144	ไม่แตกต่าง
หน่วยงานที่สังกัด	9.153	0.000*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	4.494	0.004*	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	0.941	0.392	ไม่แตกต่าง
อายุงาน	5.419	0.001*	แตกต่าง

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 5 ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน**			
	b	**β**	**t**	**Sig**
ค่าคงที่	.208		1.342	.181
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.138	.142	2.145	.033**

ความมั่นคงในการทำงาน	.200	.186	2.496	.013**
ค่าจ้างและค่าตอบแทน	-.062	-.047	-1.232	.219
การยอมรับนับถือ	.217	.212	2.610	.010**
ลักษณะงานที่ทำ	.109	.110	1.499	.135
การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.358	.330	5.218	.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่า VIF พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการยอมรับความมั่นคงในการทำงาน ค่าจ้างและค่าตอบแทน มีค่า 7.138 1.902 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กัน และการทดสอบความสัมพันธ์ภายในตัวเอง (DW) พบว่าเท่ากับ 1.977 ซึ่งอยู่ระหว่า 1.5 – 2.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง ผลการวิเคราะห์ R-sqaure (R2) มีค่าเท่ากับ 0.858 แสดงว่า ตัวแปรมีความเกี่ยวข้องกัน ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด มหาชน 6 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยใช้ค่ามาตรฐาน (beta) พบว่าปัจจัยการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) มากที่สุด (.330) รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ตามลำดับ (.212, .186, .142, .110) ส่วนด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) น้อยที่สุด (-.047) และค่าคงที่ของสมการในรูปแบบคะแนนดิบเท่ากับ 0.208

ผลการวิเคราะห์จึงสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

Y = 0.208 +.357 (การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น) + .271 (การยอมรับนับถือ) + .200 (ความมั่นคงในงาน) + .138 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

Z = .330 (การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น) + .212 (การยอมรับนับถือ) + .186 (ความมั่นคงในงาน) + .142 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน)

จากสมการอธิบายได้ว่า ปัจจัยการทำงานส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หากปัจจัยการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น .357 หน่วย โดยควบคุมตัวแปรด้านอื่น ๆ ด้วย

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความมั่นคง การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ และการติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายคือปัจจัยด้านค่าจ้างและค่าตอบแทน เนื่องจากบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ่มนวล ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวัง ในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมากสูงสุดได้แก่ ด้านคุณภาพ รองลงมาคือด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านเวลา และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ทั้งนี้บริษัทเป็นองค์กรเอกชนที่ต้องมีความแม่นยำ และคุณภาพของงานที่อยู่ในระดับสูง เพื่อตอบสนองแก่ลูกค้า และผู้มาใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของว่าที่ ร.ต. อัครวัฒน์ นิธิจรวศ์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่านโยบายและการบริหาร เป็น ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของ ผู้บังคับบัญชา

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานของพนักงานบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานบริษัทคอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) มีความเห็นต่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทซันไชน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าผลการเปรียบเทียบ พบว่า พนักงานที่มีเพศ และอายุงาน แตกต่างกัน มีความ

คิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวม ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน แผนกวางแผนผลิตแตกต่างกนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยการทำงานส่งผลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิภา งามวุฒิวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ภายในสำนักอำนวยการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และเป็นความสัมพันธ์ระดับมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อม ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าจ้างและค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก แต่อยู่ลำดับสุดท้ายจากด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการเพิ่มค่าจ้างและค่าตอบแทนเพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน อีกทั้งอาจจะต้องเพิ่มในส่วนของสวัสดิการให้มากขึ้นเพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่า องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงานและเป็นที่พึ่งพิงของพนักงานได้ และยังอยากที่จะทำงานเพื่อองค์กรต่อไป

2. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงคือ ด้านปริมาณงาน ดั้งนั้น ปริมาณงาน ที่ให้ในแต่ละวัน แต่ละเดือน หรือแต่ละไตรมาส ควรจะเหมาะสมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป และพนักงานจะสามารถปฏิบัติได้โดยไม่เข้มงวดจนเกิดความรู้สึกว่าบังคับให้ทำ

3. ปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมเซเว่น จำกัด (มหาชน) ภาพรวมพบว่าส่งผลในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือและการติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ดังนั้น ผู้บริหารควรพัฒนาด้านองค์กรให้มากขึ้น ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอนาคต อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งน่าจะมีข้อค้นพบอีกหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

2) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร หรือประชาการกลุ่มอื่น เช่น องค์กรที่ประกอบธุรกิจในอุตาหกรรมเดียวกัน ว่ามีปัจจัยแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการบริหารงาน

เอกสารอ้างอิง

กรวิภา งามวุฒิวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมภายในสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : ของพนักงานบริษัทซันไชน์ อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

นิ่มนวล ทองแสน (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา : พนักงานกลุ่มผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

ว่าที่ ร.ต. อัครวัฒน์ นิธิจรวศ์ (*2559)* ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา : เจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Herzberg, F. et. Al.. Job Attitude: Review of Research and opinion. Pittsburgh : Psychological Series of Pittsburgh, *1957.*

Yamane, Taro. (1976). Statistic: An introduction analysis (2 nd ed). New York: Harper & Row.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). Business Organization and Management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

Vroom, H Victor. 1964. Work and Motivation. Now York : Wiley and Sons Inc.