

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น  
PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES  
IN KANKWAN COMPANY LIMITED IN KHONKAEN PROVINCE

กมลรัตน์ สัมมาตรี

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamonrat Summatri

E-mail : kamonrat.summatri@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน, ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน, ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน, ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน, ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 174 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 174 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความ

รวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น

## ABSTRACT

The objective is to study the performance efficiency of employees in Kankwan Company Limited in Khonkaen Province. Include factors, fast performance, accurate performance, ability performance, successful performance, achieve objectives performance, working environment performance and human relations performance.

The population of this research is a group of employees in Kankwan Company Limited in Khonkaen Province. A sample group of 174 respondents. The instruments used to collect the data were analysed using computer programs for frequency, percentage, mean ( $\bar{X}$ ) and standard deviation (SD).

The research found that employees all respondents 174 person. Most are male 90 peoples representing 51.7 percent. Most of ages are 41-50 years old shown 62 peoples representing 35.7 percent. Most of education levels are less than a bachelor's degree level 128 peoples representing 73.6 percent. Most of position levels are staff level 125 peoples representing 71.8 percent. Most of working experiences are more than 10 years shown 73 peoples representing 42.0 percent.

The research found that Performance efficiency of employees in Kankwan Company Limited in Khonkaen Province. The overview level is the highest level. The level considering each side found that working environment performance and achieve objectives performance are the highest level respectively. The high level are ability performance, fast performance, successful performance, human relations performance and accurate performance respectively.

**Keyword :** Performance Efficiency, Kankwan Company Limited in Khonkaen Province

## บทนำ

การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาของประเทศรวมไปถึงความมีเสถียรภาพทางการเงิน การกระจายรายได้ อัตราการว่างงาน เป็นต้น โดยองค์ใดที่ต้องการประสบความสำเร็จ สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ การจัดการองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า การทำงานไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้พนักงานได้ชื่อว่าเป็นคนทำงานที่ทำงานดี ทำงานเก่ง จนเป็นที่พึงพอใจของเจ้านาย และเพื่อนร่วมงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพ กล่าวให้เข้าใจได้ง่าย “ประสิทธิภาพ” คือความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

เราควรจะทำอย่างไร ให้ทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่เราร่วมงานด้วย สิ่งสำคัญที่สุด คือการเริ่มต้นจากตัวแต่ละบุคคลเอง ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

เนื่องจากในปัจจุบันสถานการณ์ทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลง บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น กำลังเผชิญปัญหาการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน จำนวนคู่แข่งในอุตสาหกรรมมีมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานของบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จะต้องมีความสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี สามารถบรรลุตามเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพนักงานภายในบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าองค์กรมีแนวทางใดบ้างที่จะพัฒนาไปสู่การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับองค์กรใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการ นำผลการศึกษาวินิจฉัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป รวมทั้งบุคคลทั่วไปสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับของพนักงานและประสบการณ์ในการทำงาน

**ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการ

ปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น จำนวน 307 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล ณ เดือน สิงหาคม 2562) โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 174 คน

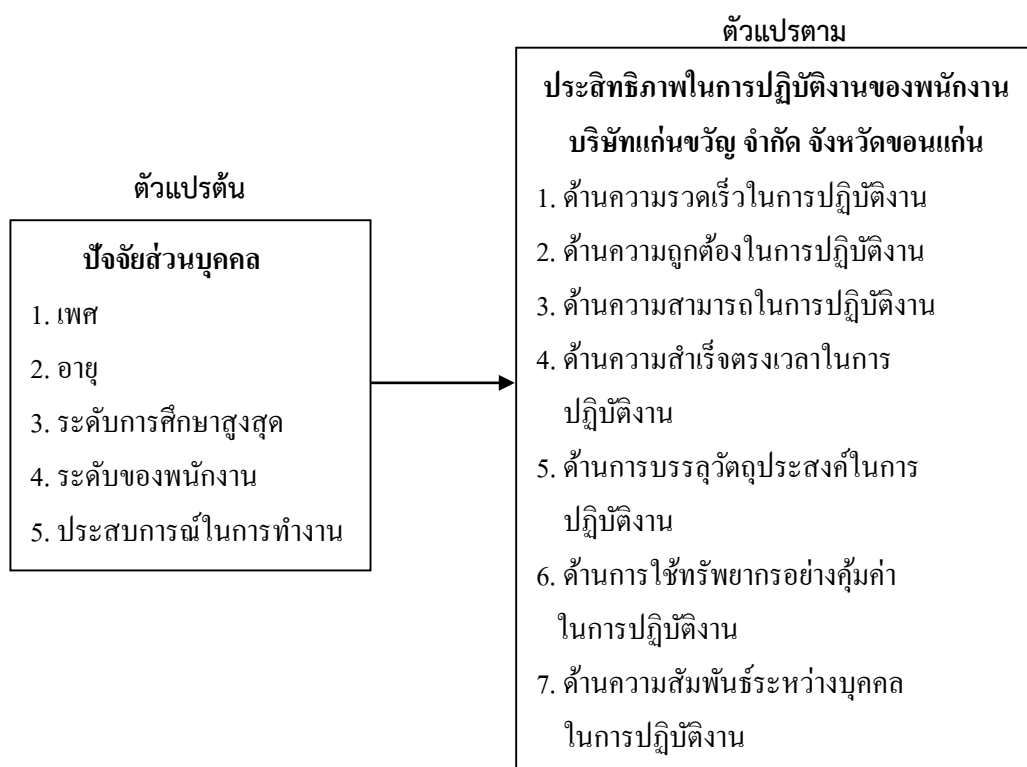
#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562 เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่างๆในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ให้เหมาะสมกับความต้องการ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีความมั่นคง ก้าวหน้าในอาชีพการงานต่อไป

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson

แนวคิดของ ฮีเมอร์สัน กล่าวว่า คือการนำหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากำหนดเป็นหลักการบริหาร ใช้เพื่อปรับปรุงการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing)
12. ให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)

แนวคิดของ Harrington Emerson ที่ได้กล่าวถึงภาพรวมของประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งสามารถอนุมานได้ว่า การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต้องดูจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่มีมาตรฐานที่ระบุไว้ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็ว สำเร็จตรงเวลาในการทำงาน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน เช่น จากการให้คำแนะนำที่ดี และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งต้องสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นหลัก และหากเป็นไปในทางที่สอดคล้องกันทั้งหมด ยิ่งมากเท่าไร ก็จะถือว่า เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้นตามไปด้วย

**ข้อมูลบริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น**

ตั้งอยู่ที่ อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2541 เป็นโรงงานสายการผลิตสุราในเครือบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด มหาชน ผู้ค้าส่งเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ โรงงานสุรา 3 กลุ่มใหญ่ โดยมีผลิตภัณฑ์สำคัญคือ สุราขาว 40 ดีกรี ตรารวงข้าว ยอดสุราของไทย ที่ทั้งชื่อเสียงและรสชาติ ประทับอยู่ในความทรงจำของคนไทยมายาวนานกว่า 6 ทศวรรษ

เป็นโรงงานที่มีความทันสมัยแต่ใช้พลังงานน้อย และควบคุมทุกระบบด้วยวิทยาการล่าสุดจากยุโรป นับเป็นโรงงานผลิตสุราที่ทันสมัยที่สุดโรงงานหนึ่งในแห่งยุค ด้วยสภาพการพัฒนารอบด้านที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจุบันได้กลายเป็นโรงงานที่รับสืบทอดตำนาน และถือกรรมสิทธิ์สุราขาว 40 ดีกรี ตรารวงข้าว และสุราสำคัญชนิดต่างๆ

บริษัท แก่นขวัญ จำกัด เป็นบริษัทในกลุ่มบริษัท สุราบางยี่ชั้น ได้ประมูลซื้อโรงงานสุรา จังหวัดขอนแก่น จากกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง ซึ่งเดิม บริษัท สุราทิพย์มหาสิน จำกัด เป็นผู้ประมูลรับดำเนินการผลิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528-2542 และได้ดำเนินการผลิตตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2543 เป็นต้นมา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้นไซน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมธี ไพรชิต (2556) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและ (3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

นางชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการ และด้านการเพิ่มมูลค่างาน ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านทักษะการบริหาร และด้านสไตล์การบริหาร

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการและด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น จำนวน 307 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 174 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability) และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับของพนักงาน ประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 7 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด = 5 คะแนน, มาก = 4 คะแนน, ปานกลาง = 3 คะแนน, น้อย = 2 คะแนน และน้อยที่สุด = 1 คะแนน

### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50-1.00 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การศึกษาคั้งนี้ได้นำดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 174 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6, 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็น



ร้อยละ 10.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และพนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9, 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น มีองค์ประกอบ 7 ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.36$ ,  $\bar{X} = 4.31$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.20$ ,  $\bar{X} = 4.18$ ,  $\bar{X} = 4.16$ ,  $\bar{X} = 4.16$ ,  $\bar{X} = 4.11$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### สถานการณ์ส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถาม 174 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ 21-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6, 31-40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมาคือพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และพนักงานระดับผู้บริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 1-5 ปี จำนวน

52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9, 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

### **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น**

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

### **อภิปรายผล**

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

#### **1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน**

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และง่ายต่อการปฏิบัติ ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน และเอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นการปฏิบัติแล้วทันต่อเวลาและความเหมาะสมในการจัดหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา รองลงมาด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงาน พบว่า ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างด้านระบบการจัดการ และด้านการเพิ่มมูลค่างาน ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านทักษะการบริหาร และด้านสไตล์การบริหาร

#### **2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน**

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ได้รับการอบรมให้ความรู้ก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง มีการกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของพนักงานไว้อย่างชัดเจน

มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในงานที่ทำ และเอกสารในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ญัษฐวัตร เป้งวันปลุก (2560) พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถสูงสุด ปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการได้รับการสนับสนุนในทุกๆด้านจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด 2) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด 3) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และ 4) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

### 3. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เข้าใจภารกิจและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน มีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานและได้รับคำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีความสามารถพัฒนา หรือปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติยา รุติคุณรัตน์ (2556) พบว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

### 4. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ และหน่วยงานได้กำหนดให้มีการควบคุมการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานมีการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง หน่วยงานได้กำหนดให้มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน มีมาตรฐานและตัวชี้วัดความสำเร็จการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และเกณฑ์งานที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

### 5. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หน่วยงานได้กำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน หน่วยงานได้แจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน หน่วยงานมีการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ งานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เสมอ และมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนเองไว้ล่วงหน้า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์ ซึ่งมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจ การตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสมและ (3) ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้

### 6. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การดูแลทรัพยากรในงานเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติของท่าน การวางแผน วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และงานมีประสิทธิภาพ การมีส่วนช่วยประหยัดทรัพยากรขององค์กร และการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างประหยัด คุ้มค่า และเหมาะสม ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจในอนาคตจำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับ ความสำเร็จ และเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพมากขึ้น

### 7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถประสานประโยชน์ของท่านและบุคคลอื่นเข้าด้วยกันได้ และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อนสามารถที่จะขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานได้ และหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เมธี ไพโรชิต (2556) พบว่า การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ใน

ระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แก่นขวัญ จำกัด จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

#### 1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง และมีการปรับนำความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์มาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น มีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อรวบรวมเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไว้ในที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเอกสารในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและชัดเจน เช่น มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุม ควรมีการนำเอกสารการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหายิ่งขึ้น

#### 2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรมีการให้ความสำคัญการปฏิบัติงานที่ถูกต้องโดยคำนึงถึงความสำเร็จในเวลาที่กำหนด เช่น การที่หัวหน้างานได้มีการมอบหมายงานให้กับพนักงานในหน่วยงาน ควรมีการสอนงานและ กำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จที่มีความชัดเจน และมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานก่อนเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จริง นอกจากนี้หัวหน้างานควรกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามหน้าที่ของพนักงานตามหน้าที่ของแต่ละคนที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน

#### 3. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ พนักงานจะต้องเข้าใจภารกิจและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน เช่น หัวหน้างานควรทำการชี้แจงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและ มีความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หัวหน้างานควรแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อ

การปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในทีม เช่น มีการสอบถามถึงผลการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบเจอ และมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้งานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### 4. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เช่น ให้รางวัลแก่พนักงานดีเด่นที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาโดยตลอด และหน่วยงานควรมีการกำหนดการควบคุม การประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน เช่น มีการแจ้งกฎเกณฑ์ ให้เป็นที่ให้ทราบโดยทั่วกันในเรื่องเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้หน่วยงานควรพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับของพนักงานทุกคน เช่น มีการแจ้ง Job Description ของพนักงานในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานทราบและตระหนักถึงงานที่ตนเองจะต้องปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อให้ดีที่สุด

#### 5. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรกำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน และหน่วยงานควรแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงาน ให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ในหน่วยงานควรมีการจัดประชุมเมื่อมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานใหม่ ควรมีการสรุปข้อมูลที่ได้จากการประชุมเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในจุดประสงค์ของการจัดการประชุม นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการสร้างระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ เช่น มีการเก็บเอกสารหรือข้อมูลที่สามารถทวนสอบการปฏิบัติงานได้

#### 6. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานดูแลทรัพยากรในงานเสมือนหนึ่งเป็นสมบัติของตนเอง เช่น มีการกำหนดผู้รับผิดชอบแบ่งพื้นที่ ที่ต้องดูแล รวมถึงอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เพื่อรักษาอุปกรณ์เหล่านี้ไม่ให้เสื่อมสภาพอย่างรวดเร็ว มีการจัดตาราง ดูแล ซ่อมแซมเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ระหว่างการทำงาน ไม่เกิดความขัดข้อง ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานควรส่งเสริมให้พนักงานสามารถวางแผน วิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม เพื่อมุ่งไปสู่ผลสำเร็จของงาน นอกจากนี้หน่วยงานควรนำ เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เพื่อส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### 7. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ หน่วยงานควรส่งเสริมการให้พนักงานได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี เช่น ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรทำการประสานประโยชน์ของพนักงานเข้าด้วยกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น หน่วยงานควรจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดงานเที่ยว

ประจำปี ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานที่ดียอมทำให้สามารถช่วยกันสร้างสรรค์งานที่ดีและมีประสิทธิภาพออกมา

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับกรณีนำนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอื่นๆ

2. ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแก่นขัวญจำกัด จังหวัดขอนแก่น ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่นๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอีกหลายประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ด้านคุณภาพของงาน ได้แก่ มีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้านปริมาณงาน ได้แก่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามปริมาณงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งเป้าหมายเอาไว้ และทำการเปรียบเทียบปริมาณงานที่คาดว่าจะได้รับผิดชอบในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. 2556. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซ่ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. 2559. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศิลปศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกริก
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. 2560. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข. คณะวิทยาลัยพัฒนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยบูรพา
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. 2558. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พีรญา ชื่นวงศ์. 2560. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ. คณะเศรษฐศาสตร์ ศรีราชา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เมธี ไพรัชิต. 2556. การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท สุธานี จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี