

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่
บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน
Change of Organizational Structure and Performance Payment
affecting work Efficiency of Head Office Staff of Thai Wacoal Public
Company Limited

ฉัตรญา มณีสาร

สาขาการการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chatraya maneesan

E-mail: mchatraya@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Banking Finance, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1.) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน(2.) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชนซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ test-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

ABSTRACT

This research study aims (1.) to survey opinions of head office personnel of Thai Wacoal Public Company Limited on changes in organizational structure and compensation according to actual work results affecting work efficiency. Of head office personnel, Thai Wacoal Public Company Limited (2.) To analyze the influence of organizational structure changes affecting the work efficiency of head office personnel of Thai Wacoal Public Company Limited, which has been examined by experts and has a confidence value of 0.81, 200 samples. People chose from a randomized, questionnaire-based sampling tool for data collection.

The statistics used for the descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation. The inferential statistics were tested by statistical one-way ANOVA test-test. If differences were found, they were compared individually by means of LSD. Statistical significance 0.05

The study found that Changes in organizational structure and performance compensation that affect the productivity of the head office personnel. Thai Wacoal Public Company Limited

บทนำ

ประสิทธิผลคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทุ่มเทของบุคลากรทุกฝ่ายซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานและองค์กรวางแผนไว้ จากการศึกษาที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันได้มีการอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพเกิดจากความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนไม่ได้เป็นเพราะหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนใดกลุ่มหนึ่ง มนต์ชัย กวินัญญานนท์ (2544) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาจากปัจจัยหลายอย่าง ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้าและกระบวนการในการทำงาน ซึ่งปัจจัยนำเข้าอาจเป็นเรื่องของปัจจัยทางบุคคลได้แก่ ศักยภาพ และ สมรรถนะของบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชาการจัดโครงสร้างที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน รวมถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นต้นในขณะที่กระบวนการทางการจัดการเป็นวิธีการในการจัดการเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเป็นแผนปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

โครงสร้างองค์กรเป็นเรื่องที่มีการอธิบายในวงกว้างถึงการส่งผลต่อประสิทธิผลที่ได้รับจากการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะแข่งขันที่ไม่ต้องการโครงสร้างองค์กรที่ซับซ้อนและเกิดความล่าช้าต่อการตัดสินใจและประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรในสถานะสถานการณ์ของการแข่งขัน

มณูญ ทยานานุกัทร (2553) ได้อธิบายว่าบางครั้งโครงสร้างองค์กรอาจมีการเปลี่ยนแปลงเช่นการปรับหรือการลดลำดับการบังคับบัญชาให้เล็กลงหรือมีมากขึ้นทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานการณ์แข่งขันจากภายนอก

หรือเป็นการปรับให้เข้ากับเศรษฐกิจชะลอตัวที่ส่งผลให้ต้องลดธุรกรรมหรือกิจกรรมลง เรื่องลดส่งผลให้โครงสร้างองค์กรต้องลดขนาดลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจจะดีขึ้นหรือลดลงขึ้นอยู่กับการบริหารของผู้บริหาร นอกจากนี้สิ่งที่ได้รับผลกระทบตามมาก็คือประสิทธิผลที่เกิดขึ้น จึงอธิบายสรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้น

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลจากการทำงานคือค่าตอบแทนซึ่งมีการศึกษาอยู่มากว่าบุคลากรจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับผลงานที่ทำหรือที่เรียกว่าค่าตอบแทนตามผลงานซึ่งต่างจากค่าตอบแทนที่เรียกว่าเงินเดือนทั่วไปที่เป็นลักษณะของการเหมาจ่ายมากกว่า บรรยงค์ โดจินดา (2543) อธิบายว่าการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ทำได้นอกจากจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้รับประสิทธิผลแล้วค่าตอบแทนในลักษณะนี้ส่งผลต่อความผูกพันที่จะเกิดผลลัพธ์ที่ดีอีกด้วย จึงสรุปได้ว่าค่าตอบแทนตามผลงานจริงย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นกับการทำงาน

ในฐานะที่บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชนซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในการผลิตชุดชั้นในสตรีจำหน่ายในประเทศและต่างประเทศเป็นเวลานาน การที่ธุรกิจสามารถยืนหยัดอยู่ได้ก็เพราะความใส่ใจกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลที่ทำให้ธุรกิจได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคแต่ด้วยสภาวะการแข่งขันทำให้บริษัทต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิผลเป็นอย่างมากดังนั้นหากจะนำปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงมาศึกษา ปัญหาที่ตามมาคือประเด็นทั้งสองอย่างจะส่งผลต่อประสิทธิผลจากการทำงานหรือไม่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดความกระจ่างในเรื่องนี้โดยตั้งปัญหาของการทำวิจัยในครั้งนี้ดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน หรือไม่และอย่างไร
2. การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรบริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน หรือไม่และอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของ บุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชนที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนของประชากรในท้องที่จังหวัดลำปางที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยที่ผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของ การสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการเปิดตาราง พบว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษานั้นอยู่ที่ 400 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ในที่นี้หมายถึงบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน จะใช้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 เป็นบุคคลที่ เป็นบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

(เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา,อายุงาน)

3. ขอบเขตของตัวอย่าง

สำหรับการกำหนดขนาดของตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณโดยใช้สูตรCocranch(1977) ซึ่งได้จำนวนทั้งสิ้น200..... คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชนที่มีต่อเรื่องการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บ.ไทยวาโก้ จำกัดมหาชน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร และ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

3. ทำให้ทราบถึงระดับความเห็นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร และการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง ที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร และการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานใหญ่ บริษัทไทยวาโก้ จำกัดมหาชน

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

มูญู ทยานานุกัทร (2553) องค์กรมีปัจจัยสนับสนุนในการขาย หรือการผลิตเหมือนกันนั้น องค์กรที่มีทรัพยากรที่ได้รับการพัฒนาจะมีข้อได้เปรียบมากกว่า เนื่องจากว่าองค์กรที่บุคคลากรยังมีพฤติกรรมการทำงานเหมือนเดิมนั้น ไม่ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานยังคงทำงานแบบเดิม ๆ เหมือนกับการทำงานในสภาพแวดล้อมเมื่อ 5-10 ปีที่แล้ว เมื่อเทียบกับ องค์กรที่บุคคลากรได้รับการพัฒนาแล้วมี วิธีการทำงานใหม่ ๆ มาปรับใช้ในสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ในจุดนี้เององค์กรที่มีทัศนคติในการยอมรับเปลี่ยนแปลงย่อมได้เปรียบมากกว่าองค์กรที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง

จิระพงศ์ เรืองกุน (2556,) การเปลี่ยนแปลงองค์การ คือ การเปลี่ยนแปลงขององค์การทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบเล็กน้อย ค่อยเป็นค่อยไป หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ทั่วทั้งองค์การ การเปลี่ยนแปลงองค์การนั้นค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน และอาจใช้เวลานานการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มีประสิทธิภาพควรให้ความสำคัญกับคนซึ่งจะต้องมีการพัฒนาทักษะ ทัศนคติ ที่จำเป็นก่อนเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการก้าวสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยทั่วไปนั้นประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในอนาคตเพื่อให้เห็นภาพขององค์การที่อยากจะเป็น องค์การจึงควรกำหนดวิสัยทัศน์ซึ่งบ่งถึงความคาดหวังหรือภาพในอนาคตขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความคาดหวังอะไร คุณค่าและพฤติกรรมใดของพนักงานที่จะตอบสนองความคาดหวังนั้น หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์สภาพองค์การในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้สามารถมองเห็นแนวทางที่จะนำ

มาใช้ในการขับเคลื่อนกระบวนการการเปลี่ยนผ่านไปสู่สภาพที่ตั้งใจไว้ให้สำเร็จ ประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงองค์การคือแรงต้านการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงองค์การล้มเหลว การจัดการแรงต้านการเปลี่ยนแปลงจึงถือเป็น

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงองค์การ ซึ่งนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถแสดงบทบาทการเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลงด้วยการทำงานร่วมกันกับผู้จัดการในสายงานเพื่อกำหนดเป้าหมายแนวทางกระบวนการและการริเริ่มต่างๆ ที่จะเอามาใช้ในการเปลี่ยนแปลง มีการเตรียมการรับมือกับเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอน การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างหรือระบบการทำงานใหม่ที่จะเกิดขึ้นโดยใช้การสื่อสารโดยตรงไปยังพนักงานด้วยช่องทางที่หลากหลายและเป็นการ

สื่อสารแบบสองทาง และเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานโดยผ่านระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์การให้ประสบความสำเร็จ

(ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) การเปลี่ยนแปลงองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง 2) การลดต้นทุน 3) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และ 4) การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนั้นมองว่าองค์การเปรียบเหมือนเครื่องจักรซึ่งเกิดขึ้นจากองค์ประกอบหลายอย่างมาทำงานร่วมกัน ในการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นการปรับส่วนประกอบของเครื่องจักรนั้นเพื่อให้เกิดผลงานโดยรวมที่ดีขึ้น ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เช่น การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการอื่น และการลดขนาด เป็นต้น ส่วนการลดต้นทุนนั้นเป็นการลดขั้นตอนหรือวิธีการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อที่จะลดต้นทุนในการทำงาน ดังกรณีที่องค์การประสบวิกฤต หรือปัญหา องค์การมักใช้วิธีการนี้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานและความอยู่รอด สำหรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน เช่น การปรับระบบการอนุมัติงานการปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารหรือการตัดสินใจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญคือการลดระยะเวลาของกระบวนการต่างๆ การเพิ่มความน่าเชื่อถือ การลดต้นทุน และการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั่นเอง ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นไปที่คนในองค์การดังเช่น การเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจากการควบคุมสั่งการไปเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม หรือการเปลี่ยนมุมมองการบริหารจากภายในสู่ภายนอกเป็นมุมมองจากภายนอกเข้ามาสู่ภายใน เป็นต้น

ณัฐพันธ์ เชนรนนท์ (2551) ให้ความเห็นว่าเป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การหรือพยายามปรับองค์การให้ก้าวหน้า โดยอาศัยการวิเคราะห์ปัญหาการวางแผนและดำเนินการจัดการสร้างวัฒนธรรมองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่กระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การจะใช้เทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ สังคมวิทยา และการวิจัยปฏิบัติการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การในทิศทางที่ต้องการและอยู่ในระดับที่เหมาะสม

ทองใบ สุตขารี (2551) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์การจากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปสู่สภาพที่องค์การพึงประสงค์ เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง

(ณัฐพันธ์ เชนรนนท์, 2542, หน้า 238) ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์การให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคล

(เสนาะ ดิยาว, 2543, หน้า 144) ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงทำงาน ส่วนเงินเดือน ได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำ ในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือจำนวนผลผลิต โดยปกติขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน

(บรรยงค์ โตจินดา, 2543, หน้า 247)คำตอบแทน หมายถึง สิ่งที่องค์กรหรือหน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนในการทำงานให้องค์กร โดยทั่วไปมักหมายถึงคำตอบแทนโดยปกติ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นตัวเงินกับปัจจัยที่ไม่เป็นตัวเงิน การบริหารค่าจ้างและเงินเดือนหรือคำตอบแทน หมายถึง การวางแผนการจัดรูปร่างและการควบคุมกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจ่ายคำตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อมให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งทำงานหรือให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้

(ธงชัย สันติวงษ์, 2540, หน้า 1)นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของการบริหารคำตอบแทนว่าเป็นการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งให้ความหมายว่า หมายถึง การวางแผน การจัดระบบงานและการควบคุมกิจกรรม ที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจ่ายผลตอบแทนทั้งที่เป็นประโยชน์ทางตรงและทางอ้อมให้กับพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อแลกกับผลงานหรือบริการที่พนักงานได้ทำ

ด้านแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

ธงชัย สันติวงษ์ (2549) กล่าวไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์กรในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้ ความมีประสิทธิภาพขององค์กรนี้ จะมีขึ้นย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่สิ่งที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กันกับประสิทธิภาพ คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมุ่งมั่นตั้งใจไว้ภายในไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

สถิต บัวขวัญ (2543) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาการทำงานให้สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมายหรือเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

นภดล ไชยบาล (2553) การศึกษาถึงแนวทางเสริมสร้างหรือพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ซึ่งจะสัมพันธ์กับการทำงานในองค์กรวัฒนธรรมในการทำงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหาอุปสรรค และวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงานการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงานนั่นเอง

เสนาะ ดิยาว (2546) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรมองค์กรที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการ หรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิภาพต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้นาฬิกาที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทย : ศึกษาเปรียบเทียบกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงในระบบราชการของกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงอุตสาหกรรมในมิติโครงสร้างองค์การใช้รูปแบบเดียวกัน คือ การจัดโครงสร้างองค์การตามหน้าที่และการออกแบบโครงสร้างองค์การใช้หลักการแบ่งตามกลุ่มภารกิจ และการจัดกลุ่มภารกิจมีทั้งส่วนที่เหมาะสมและไม่เหมาะสม กล่าวคือ การรวมกลุ่มภารกิจของกระทรวงอุตสาหกรรมเหมาะสม แต่ในส่วนของกระทรวงมหาดไทยการรวมกลุ่มภารกิจยังไม่เหมาะสม (2) ผลของการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการของกระทรวง มหาดไทยและกระทรวงอุตสาหกรรมในมิติโครงสร้างองค์การ มิติรูปแบบและวิธีการบริหารงาน และมิติวัฒนธรรมองค์การ ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิผลทั้งในด้านการบริหารงาน ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านการปรับตัวขององค์การ

วรวิทย์ จินดาพล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงขององค์การวิชาชีพ : กรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 4 แห่งคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยอาศัยกรอบแนวคิดการเปลี่ยนแปลงองค์การ 6 ประการ คือ โครงสร้างองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดองค์การแบบเป็นทางการ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และยุทธศาสตร์การพัฒนาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิจัยเอกสารและการวิจัยภาคสนาม วิธีการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ซึ่งมีมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 4 แห่งเป็นกรณีศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 4 แห่ง มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการศึกษาที่กำหนดไว้ทุกด้านคือ โครงสร้างองค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การจัดองค์การแบบเป็นทางการ วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และยุทธศาสตร์การพัฒนา และผลการวิจัยยังพบอีกว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 4 แห่งมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างองค์การโดยเน้นการจัดตั้งหน่วยงานใหม่เพื่อรองรับบทบาทหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยเน้นภาวะผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งอธิการบดีเป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูงมีความสามารถในการบริหารจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและกำหนดนโยบายที่นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์การโดยเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่งัดสรรทุนการศึกษาสำหรับคณาจารย์ การจัดตั้งกองทุนเพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ การเร่งรัดให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองในรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงโดยเน้น 2 ด้านคือยุทธศาสตร์การพัฒนาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์ที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ในส่วนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งทุนการศึกษาต่อในระดับสูง ทุนการ

จัดทำผลงานทางวิชาการ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งกองทุนเพื่อการวิจัย และทุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

ณรงค์ จันทรา (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดอุดรธานี พบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยมากเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลย้อนกลับจากการสำรวจ ด้านการสร้างทีม ด้านการพัฒนาระหว่างกลุ่ม ด้านการปรับรื้อระบบ ด้านองค์การนวัตกรรม ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และด้านการพัฒนาองค์การ อีกทั้งยังมีความคิดเห็นด้วยมากเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและค่านเวลา นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยรวม ด้านการสร้างทีม ด้านการพัฒนาระหว่างกลุ่มด้านการปรับรื้อระบบบนองค์การนวัตกรรม ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้และค่านการพัฒนาองค์การแตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยรวม ด้านข้อมูลย้อนกลับจากการสำรวจ ด้านการสร้างทีมด้านการพัฒนาระหว่างกลุ่ม ด้านการปรับรื้อระบบ ด้านองค์การนวัตกรรม และด้านองค์การแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน บุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุนแตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน ในส่วนของประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลย้อนกลับจากผลการสำรวจมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลาประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุน ประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านการปรับรื้อระบบมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา ประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานและด้านต้นทุน และการบริหาร การเปลี่ยนแปลงด้านการพัฒนาองค์การ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมด้านต้นทุนและเวลา กล่าวโดยสรุป พบว่า ประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิผลเพื่อเป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าต่อบุคลากรซึ่งจะส่งผลสำเร็จต่อองค์กรในที่สุด

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสด และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 1-3 ปี 2.) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทนและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามลำดับ 3.) พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

จุฑารัตน์ ศรีใย (255 : 49-51) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจังหวัดเชียงราย คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทนร้อยละ 4.30 รองลงมาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานร้อยละ 4.02 และค่านักของงานที่ปฏิบัติหรือแสดงเป็นร้อยละ 3.94 ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น จากการศึกษาค้นคว้าพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ประสบปัญหาคนลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีภาระงานเยอะเกินกว่าอัตราค่าจ้างทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานให้เสร็จได้ทันในเวลาทำการ และพนักงานมีความกดดันในส่วนของเป้าหมายของธนาคารที่เพิ่มขึ้น เช่น ประกันชีวิต กองทุน บัตรเครดิต และสินเชื่อ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ลักษณะของคำถาม

คำถามที่จัดทำขึ้นนั้นเป็นลักษณะของคำถามชนิดปลายปิด 2 ประเภทได้แก่

3.1.1 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ (คำถามแบบประนัย) ใช้สำหรับ

การตอบคำถามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียกว่าคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับประเด็นอื่นๆ ที่ผู้วิจัยต้องการทราบ

3.1.2 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ โดยคำตอบที่เลือกนั้นจะใช้ใน

ลักษณะของการวัดระดับความคิดเห็น จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละข้อผู้ตอบคำถามจะตอบตามระดับความเห็นที่ตรงกับตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ระดับดังกล่าวได้แบ่งเป็นระดับ 5 คือระดับที่มีคะแนนสูงสุด จนกระทั่งระดับ 1 คือระดับค่าที่มีคะแนนต่ำที่สุด โดยใช้หลักการของการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า likert scale. (Saul McLeod. 2019)

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และคำถามเกี่ยวกับความเห็นทั่วไป ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง และ ประสิทธิภาพจัดการทำงานของบุคลากร มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 21ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเป็นการตอบคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร มีคำถามทั้งสิ้น 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง มีคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพจัดการทำงานของบุคลากร มีคำถามทั้งสิ้น 9 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

การวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากค่าสถิติที่ได้จากการประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์ต้องมีการแปลผล โดยความหมายในลักษณะของความมาก - น้อย หรือ ความสูง - ต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดช่วงชั้น ซึ่งสะดวกต่อการแปลผล โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยทำการคำนวณความห่างของแต่ละช่วงคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้
(สุรคุณ. 2556)

ช่วงห่างระหว่างช่วงคะแนน = $\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ระดับชั้น}}$

ระดับชั้น

ในที่นี้ผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ

5 = ระดับค่าคะแนนสูงสุด

1 = ระดับค่าคะแนนต่ำสุด

ดังนั้นการแทนค่าสูตรจะได้ = $5 - 1 = 0.8$

5

ทำการกำหนดช่วงชั้นสำหรับการแปลผลค่าคะแนนที่ตกอยู่ในช่วงชั้นต่างๆ

ดังนี้

- คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.00 – 1.80 แปลผลว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด/ต่ำที่สุด
 คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 1.81 – 2.61 แปลผลว่า เห็นด้วยค่อนข้างน้อย/ค่อนข้างต่ำ
 คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.62 – 3.42 แปลผลว่า เห็นด้วยปานกลาง
 คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.43 – 4.23 แปลผลว่า เห็นด้วยค่อนข้างมาก/ค่อนข้างสูง
 คะแนนที่มีค่าอยู่ในช่วง 4.24 – 5.00 แปลผลว่า เห็นด้วยมากที่สุด/สูงที่สุด
 *ดังนั้นในการแปลผลค่าต่างๆ ที่คำนวณได้ของงานวิจัยฉบับนี้ จึงมีความหมายดังนี้

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางโดยภาพรวม ระดับการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพเว็บไซต์ และด้านการประชาสัมพันธ์

2. ผลการเปรียบเทียบการการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกลุ่มผู้ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเขตท้องที่จังหวัดลำปางที่มีเพศ อายุ สถานภาพและระดับรายได้ต่างกันทำให้การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านทางอินเทอร์เน็ตไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามประเด็นต่อไปนี้ คือ

1.1 สรุปผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและอายุงานมากกว่า 10 ปี

1.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการทดสอบสมมุติฐานที่สอดคล้อง

1.2.1 ผลสรุปด้านการสำรวจ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นระดับมากที่สุด เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นทำให้ประสานงานรวดเร็วขึ้นไม่ซับซ้อนสามารถส่งผ่านนโยบายต่างๆ มีความชัดเจนและ

รวดเร็วขึ้นเกิดการดำเนินงานที่ใกล้ชิดในการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้นทำให้การตัดสินใจรวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอนการอนุมัติและ ทำให้การสื่อสารระหว่างกันเข้ากันได้มากขึ้น

1.2.2 ผลสรุปด้านการสำรวจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริง

พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นระดับมากที่สุด เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนควรมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมกับผลงานที่ทำได้การจ่ายค่าตอบแทนควรจ่ายตามผลการประเมินที่มีการบันทึกผลงานที่ถูกต้องอย่างเป็นระบบควรนำมาใช้กับทุกสายงานทุกระดับชั้นและควรพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลลัพธ์ที่ทำได้และสรุปได้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนเท่าๆกันไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.2.3 ผลสรุปด้านการสำรวจเกี่ยวกับการประสิทธิผลในการทำงานของ

บุคลากร

พบว่าโดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นระดับมากที่สุด เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในเรื่องผู้ร่วมงานต้องปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้คิดว่าผลงานที่พอใจเป็นเพราะการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ผู้ร่วมงานได้ผลงานที่เป็นสิ่งใหม่ๆที่เป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ผู้ร่วมงานอื่นๆผลงานที่พอใจเป็นเพราะความร่วมมือในการทำงานเพราะแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ผลงานเป็นที่พอใจของลูกค้า และผู้ร่วมงานภูมิใจกับผลงานที่ทำได้ตามเวลากำหนดและผู้ร่วมงานได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างสม่าเสมอมีความพอใจกับผลงานที่ทำได้เป็นส่วนใหญ่เป็นเพราะมีหัวหน้างานที่คอยให้คำปรึกษาเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทไทยวาโก้ ดังนี้

3.1 ผู้ประกอบการธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจในที่นี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทการผลิตชุดชั้นในสตรีจำหน่ายในประเทศและต่างประเทศซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ดำเนินกิจการต่อไปนี้ คือ

3.1.1 ในกรณีที่อิทธิพลเป็นประสิทธิผลในการทำงานให้คำนึงถึงเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

3.1.2 ผลการศึกษาที่พบว่าการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงสามารถถูกนำไปใช้ในการทำงานการจ่ายค่าตอบแทนควรที่จะให้ความสำคัญเรื่อง จ่ายค่าตอบแทนควรมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมกับผลงานที่ทำได้ การจ่ายค่าตอบแทนควรจ่ายตามผลการประเมินที่มีการบันทึกผลงานที่ถูกต้องอย่างเป็นระบบ การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานจริงควรนำมาใช้กับทุกสายงานทุกระดับชั้น การจ่ายค่าตอบแทนควรพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลลัพธ์ที่ทำได้การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายเดือนเท่าๆกันไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ

3.1.3 ผลการศึกษาที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรสามารถนำไปใช้ในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรต้องให้ความสำคัญเรื่อง การเปลี่ยนแปลงทำให้ทีมงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงสายบังคับบัญชาทำให้ประสานงานรวดเร็วขึ้นไม่ซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงทำให้สามารถส่งผ่านนโยบายต่างๆ มีความชัดเจนและรวดเร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดการทำงานที่ใกล้ชิดในการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงทำให้การตัดสินใจรวดเร็วมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงทำให้ลดขั้นตอนการอนุมัติ การเปลี่ยนแปลงทำให้การสื่อสารระหว่างกันเข้ากันได้มากขึ้น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของบุคลากรกลุ่มอื่นๆของบริษัท

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่นๆ เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้อง ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆที่ทำให้ผลการศึกษา มีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

มนัญญา ทยานานุกัณฑ์. (2553). การเปลี่ยนแปลงองค์กร. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2556, จากเว็บไซต์ <http://peoplevalue.co.th/346/>

จิระพงศ์ เรืองกุล. (2556). การเปลี่ยนแปลงองค์กร: แนวคิดกระบวนการและบทบาทของนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(1), 194-203.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่(พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไตร.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ทองใบ สดขารี. (2551). ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. อุบลราชธานี . มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ดิยาวี. (2543). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1977).

- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2549) หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- สถิต บัวขวัญ. (2543) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาบางประเภท
ของปลัดอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/กรุงเทพฯ.
- ภคด ไชยบาล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
พะเยา. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการทั่วไป), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2546). หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : นศ. พัฒนา.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2555). ผลของการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการไทย: ศึกษาเปรียบเทียบกระทรวงมหาดไทย
และกระทรวงอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
- วรวิทย์ จินดาพล. (2550). การเปลี่ยนแปลงขององค์การวิชาชีพ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
- ณรงค์ จันทร์ (2549) ผลกระทบของประสิทธิผลการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอำนวยการศึกษาในจังหวัดอุดรธานี ปรินญาบัณฑิต บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทาลัยมหาสารคาม
- อนงเงา พูลเพิ่ม (2552) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์
แพคเกจจิ้ง จำกัด . วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- จุฑารัตน์ ศรีไย.(2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จังหวัดเชียงราย การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่