

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี

Factors Affecting the Performance Efficiency of Employees in Cosmetics Manufacturing in Pathum Thani Province

นิมนาน ทองแสน*

Nimnual Thongsan

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

E-mail: tongsan91@gmail.com

นพวรรณ พจน์พิสุทธิพงศ์**

Nopawan Potpisuttipong

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่างกัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (2) องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ : ปัจจัย, องค์ประกอบของความคาดหวัง, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

This is a piece of quantitative research which aims to: (1) study the various factors affecting the performances of individual employees, (2) study the expectations associated with employees' performance .Data was collected from 309 employees, using questionnaires. Statistical methods used, included

Independent Samples t-test , One -Way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation. The results indicated that (1) employees had an overall work efficiency at the highest level, which could be ranked in descending order , thus .The personal aspect had a mean of 4.24 and the work performance aspect a mean of 3.96, (2) Employees' expectancy factors demonstrated a positive correlation with overall work performance at a moderate level, with 0.01 as the level of significance, and the relationship with peers had the highest correlation.

Keywords: factors, expectancy factors, work efficiency

บทนำ

สิ่งที่พนักงานคาดหวังและได้รับการตอบสนองความคาดหวังนั้นจากองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการทำความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยองค์กรควรมีระบบค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน หน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสม และมีคุณค่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานถูกสุขลักษณะอนามัยและปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมหรือโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร มีระบบให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยกิจกรรมสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตดี มีความสุข คนที่ทำงานด้วยความสุข ย่อมทำงานด้วยความตั้งใจ มีจุดหมาย มีการวางแผนงาน มีการวิเคราะห์งาน มีการจดบันทึกการทำงานในแต่ละวัน มีการแบ่งขนาด หรือ ลำดับความสำคัญของงานก่อน-หลังไว้อย่างชัดเจนเช่นนี้ก็ทำให้งานประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัท

ขึ้นตามไปด้วย องค์กรมีผลกำไร และมีการเติบโตอย่างยั่งยืนธุรกิจเครื่องสำอางก็เช่นกัน ฉะนั้นเมื่อเกิดธุรกิจก็ย่อมต้องพึ่งพาอาศัยมนุษย์ใน

กระบวนการทำงานของผู้ผลิตหากโรงงานขนาดใหญ่ก็ต้องใช้พนักงานที่มีคุณวุฒิค่อนข้างสูงที่หลากหลายเหล่านั้นยังไม่พอต่อการส่งเสริมกิจการให้รุ่งเรืองจึงต้องมีการอบรมวทกับการเติมเต็มความรู้ใหม่ให้มีคุณค่าและดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีคุณภาพและผลลัพธ์มากที่สุด

งานวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยองค์กรกลุ่มผู้ผลิตเครื่องสำอางสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ประกอบการพัฒนาหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่างกัน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองของผลลัพธ์ ความพอใจ และความคาดหวัง แบบจำลองของ พอร์เตอร์ลอว์เลอร์ (Porter, & Lawler, 1968) ซึ่ง แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังไม่ได้เกิดขึ้นจากผล การปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวยังแสดงให้เห็น ความพยายามที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความสามารถ และการรับรู้บทบาทยังมีผลด้วยซึ่งแบบจำลองมี ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดรางวัลให้เหมาะสมกับคุณค่า ของงาน ของตัวผู้รับผิดชอบเพื่อจูงใจในการ ทำงาน

2. แสดงระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ อย่างชัดเจน เพราะผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ เกิดความพึงพอใจ จึงควรมีการกำหนดผลการ ปฏิบัติงานที่ดี มีรางวัลที่จะได้รับ

3. สร้างความเชื่อมั่นในระดับผลการ ปฏิบัติงานเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็ม กำลังความสามารถ หากไม่มีการจูงใจ ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำด้วย

4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน

5. รางวัลที่มีความเหมาะสม ย่อมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นแบบจำลองของ พอร์เตอร์ลอว์เลอร์ จึงแสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับ แล้ว ความพอใจ ความสามารถ การรับรู้ ก็ล้วนแต่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานเพื่อให้งานได้ผลดี มากยิ่งขึ้นจึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจ เช่น รางวัล ตอบแทนที่เหมาะสม ค่ำค่ามากที่สุดสอดคล้องกับ

งานวิจัยของภูมรินทร์ ทวิชศรี (Tavichsri, 2014) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท พรอคเตอร์ แอนด์แกมเบลล์แมนูแฟกเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังอยู่ใน

ระดับมาก ด้านความปลอดภัยมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการ มอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการ บริหารงานและด้านสถานที่ ผลการวิเคราะห์ความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัย มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการ ทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน และการบริหารงานตามลำดับ ผลการทดสอบ สมมติฐานด้านคาดหวัง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีความหวังในการทำงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความหวัง ในการทำงานไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วน บุคคลด้านระดับการศึกษาสถานภาพ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกัน มี ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คชาวุธ พรหมนายอน (Promnayan, 2002, p. 9) ได้อธิบายคำว่า ประสิทธิภาพเมื่อบริหารงาน ทางด้านธุรกิจอย่างแคบและกว้างไว้ว่า เป็นการลด ค่าใช้จ่ายตั้งคนเพิ่มประสิทธิผลของงาน ประสิทธิภาพทางธุรกิจก็คือมีแนวทางดำเนินงานที่ มีต้นทุนต่ำแต่ได้คุณค่าของสินค้าและบริการมี คุณภาพและให้ผลกำไรที่มากที่สุดจึงอาจบอกได้ 5 ข้อย่อย ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด

คือ ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ และสุดท้ายวิธีการ
(ของการผลิต

ส่วนประสมค์ ตระกูลแสงเงิน

(Trakulsangngern, 2007, pp. 17-18) อ้างแนวคิด
ของ ธงชัย สันติวงษ์ มีเทคนิคการประเมินผลการ
ทำงานของพนักงานแต่ละคนได้เป็น 7 ด้าน
ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (quantity of work) เป็นการ
กำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการ
มอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมี
ตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอด
ระยะเวลาที่กำหนดไว้ อาจวัดจากผลสำเร็จกับงาน
ที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบ
ผลงานที่เกี่ยวกับพนักงาน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชา
ทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด
2. คุณภาพงาน (quality of work) คือความมี
คุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง
ครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจาก
ผู้เกี่ยวข้อง
3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (job knowledge) คือ
การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของ
คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิค
ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของ
ตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด
4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (quality of
personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลซึ่งแสดง
ออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง
วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม
ความซื่อสัตย์ สุจริตในงานของตนเอง เพื่อน
ร่วมงานและงานขององค์กร
5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (cooperation) คือ
ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับ
เพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกันให้
ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับ

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย
เดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (dependability) คือ
การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจาก
ผู้บังคับบัญชาและองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์
ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและ
เรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (creativity) คือ ผู้ทำงาน
มีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ทั้งในงาน
ที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้
ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง
สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจึงได้สรุป
องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานจาก
แนวคิดของ พีเตอร์ซันและพลาวแมน และธงชัย
สันติวงศ์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
ครั้งนี้

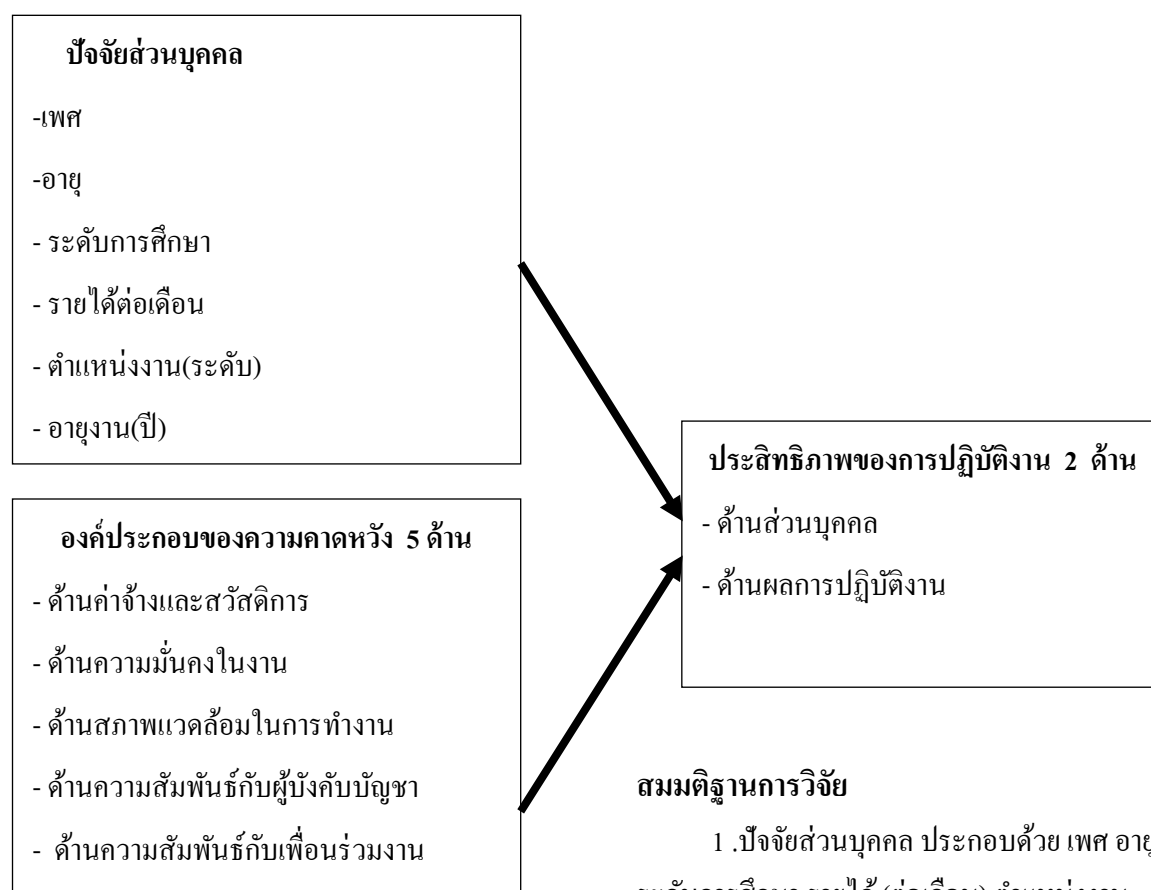
1. ส่วนบุคคล คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่
เกี่ยวข้องกับงาน (job knowledge) คือการที่ผู้ทำ
งานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือ
วิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิค
ต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของ
ตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุดการ
แสดงออกทางบุคลิก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การ
ใช้วาจา การให้ความช่วยเหลือสังคม การร่วม
ทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ มีน้ำใจเอื้อเพื่อ
ช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง
ผู้บังคับบัญชาและส่วนอื่น มีความกล้าคิด กล้า
ตัดสินใจ ลงมือกระทำงานใด ๆ เพียงคนเดียว
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยเหตุและผล

2. ผลการปฏิบัติงาน คือ ด้านคุณภาพของ
งาน (quality) คือมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ด้านปริมาณ
(quantity) คือ เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็น

มาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงาน
รายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบ
ผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้

สรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน
คือ การปฏิบัติงานเกิดพร้อมหลาย ๆ ปัจจัยที่
รวมกันขึ้นเพื่อกระทำการสิ่งใดให้บรรลุเป้าของ
องค์กร ของคนทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้
เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดได้มาตรฐาน และใช้
ต้นทุนในการปฏิบัติที่น้อยมากแต่ได้ผลมากยิ่งขึ้นกว่า
ดังที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่าง
เดียวกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ
พนักงานบริษัทของกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางใน
เขตจังหวัดปทุมธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
309 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำขึ้น
เพื่อศึกษาองค์ประกอบความคาดหวังที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
แบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะคำถามที่มี
คำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือกและหลายคำตอบ ใช้
ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของความคาดหวัง
ในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต
เครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี
จำนวน 35 ข้อ เป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลาย
คำตอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมิน
ค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ
ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นของ
พนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน จำนวน
8 ข้อ เป็นคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ ซึ่งมี
ลักษณะเป็นแบบประเมินสัดส่วนแบ่งเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัย

1.การทดสอบความตรง

การศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ (qualitative
research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ
ข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอแบบสอบถามต่อ
อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และ
ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหา ผู้ศึกษา
ต้องการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาแก้ไข
แบบสอบถามเพิ่มเติม

2. การทดสอบความเที่ยง (reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการ
ตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบกับ
กลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ตอบ
กลับมาจำนวน 30 ตัวอย่าง จากนั้นจึงได้
คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดย
ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของ
ครอนบาค (Cronbach'Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษา
รวบรวมจากข้อมูลที่มีผู้จัดทำไว้จากสิ่งพิมพ์
วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หนังสือทางวิชาการ
บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัย
ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎี
พัฒนาแนวคิดคุณภาพเพื่อเพิ่มคุณค่าการทำงาน
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากแบบสอบถาม
โดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งเป็น
พนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง
จำนวน 309 ตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์
โดยใช้หลักสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติในแต่ละข้อ วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้วิธีการทดสอบ Independent

Sample t-test สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับข้อมูลที่แจกแจงมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบความแตกต่างที่เกิดขึ้นต้องทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธี LSD และการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 1

ความถี่และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจ ผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

เพศ	ร้อยละ
ชาย	36.9
หญิง	63.1
อายุ	
18-30 ปี	54.4
31-40 ปี	29.4
41-50 ปี	12.3
50 ปีขึ้นไป	3.9
การศึกษา	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	71.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	23.9
สูงกว่าปริญญาตรี	4.5
รายได้ต่อเดือน	
ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า 15,000 บาท	57.6
15,001-20,000 บาท	31.1
20,001-30,000 บาท	9.1
30,001-40,000 บาท	1.3
40,001 บาทขึ้นไป	1.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	
ฝ่ายปฏิบัติการ	74.8
ฝ่ายสนับสนุน	25.2
รวม	100.0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ตาราง 2

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีโดยรวม และรายด้าน

องค์ประกอบของความคาดหวัง	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	4.00	0.580	มาก	(3)
2.ด้านความมั่นคงในงาน	3.92	0.539	มาก	(5)
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.02	0.554	มาก	(1)
4.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.02	0.501	มาก	(2)
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.453	มาก	(4)
องค์ประกอบของความคาดหวังโดยรวม	3.99	0.459	มาก	

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ตาราง 3

จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีโดยรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1.ด้านส่วนบุคคล	4.24	0.548	มากที่สุด	(1)
2.ด้านการปฏิบัติงาน	3.96	0.514	มาก	(2)
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม	4.10	0.473	มาก	

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเพศอายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือนตำแหน่งงานอายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่างกันผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 4

ตาราง 4

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		ภาพรวม
		ด้านส่วนบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน	
เพศ	t-test	0.204	1.874	1.133
	Sig.	0.839	0.062	0.258
อายุ	F-test	7.599	0.755	1.880
	Sig.	0.000*	0.520	0.133
ระดับการศึกษา	F-test	0.884	4.585	2.190
	Sig.	0.414	0.011*	0.114
รายได้ต่อเดือน	F-test	1.889	0.706	1.255
	Sig.	0.112	0.588	0.288
ตำแหน่งงาน	t-test	1.239	-0.088	0.669
	Sig.	0.216	0.930	0.504
อายุงาน(ปี)	F-test	17.271	2.010	8.616
	Sig.	0.000*	0.113	0.000*

จากตาราง 4 พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันหลังการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานด้านส่วนบุคคลที่มีอายุ 18-30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันหลังการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานด้านผลการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ สูงกว่าปริญญาตรี

อายุงาน(ปี) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันหลังการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน (ปี) ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกันจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปีขึ้นไป สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานผลการทดสอบ แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์ประกอบของความคาดหวัง	ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (โดยรวม)			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.418	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านความมั่นคงในงาน	0.437	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.396	0.000**	น้อย	เดียวกัน
4.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.453	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.532	0.000**	ปานกลาง	เดียวกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับความสัมพันธ์มากที่สุดโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อสรุปซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ต้องดูแลอย่างมากกว่าคนที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ เข้มเพื่อน (Yampuin, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า เพศ อายุ ระดับ

การศึกษาและตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะ ประสบการณ์ที่สูง ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ของพนักงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการจะต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ต้องทำงานในปริมาณมากๆ งานเร่งด่วนแข่งขันกับเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้ และอายุการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิรินทร์ ทวิชศรี (Tavichsri, 2011) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. ศึกษาองค์ประกอบของความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านส่วนบุคคล กับ ด้านผลการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและระดับน้อย ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หนูนเรือง (Noonrung, 2007) ได้กล่าวไว้ว่า ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า พนักงานมี

ความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า
ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้การ
ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก หากเกิดปัญหากับ
เพื่อนร่วมงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อ
หน่าย ไม่อยากเข้าปฏิบัติงาน ไม่อยากพบปะเจอ
หน้ากันจึงทำส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาระบุว่า องค์ประกอบของ
ความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
โดยรวม หากองค์กรสามารถเพิ่มระดับ
องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานย่อม
เพิ่มระดับขึ้นด้วย ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า
องค์ประกอบของความคาดหวังด้านความมั่นคงใน
งานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น บริษัทจึงควรหันมา
ให้ความสำคัญ สร้างความมั่นใจ สร้างหลักประกัน
ที่มั่นคงหรือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับตาม
ความเป็นจริงเพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงของ
อาชีพหลักประกันในหน้าที่การงานพร้อมทั้ง
ครอบครัวในอนาคต



นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า
องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านค่าจ้างและ
สวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ
ทำงาน ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์
ปานกลาง ดังนั้นองค์กรหลักควรทั้งบริษัทต่าง ๆ
ต้องพิจารณาผลตอบแทน ค่าจ้างที่เหมาะสมมาก
ที่สุดมีสวัสดิการที่เหมาะสมพอเพียงกับ
สถานการณ์ของสังคม เศรษฐกิจค่าครองชีพที่
กระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน หาก
พนักงานได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสม
เพียงพอแล้ว ย่อมมีความสุขเกิดความสบายใจได้
ความกังวลเมื่อไม่มีปัญหาพนักงานก็สามารถ
ปฏิบัติงานให้แก่บริษัทได้อย่างเต็มความสามารถ
ถูกต้อง แม่นยำ ตรงเวลาตามที่หน่วยงานได้
กำหนดไว้ องค์ประกอบของความคาดหวังด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่ง แสดงให้
เห็นว่าสถานประกอบการต้องสร้างสภาพแวดล้อม
ที่ดีมีความสะอาด ปลอดภัย เหมาะสมกับงานหรือ
ตำแหน่งหน้าที่จะให้ปฏิบัติงาน หากสถานที่
ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับธุรกิจที่กระทำอยู่ย่อม
ส่งผลเสียอย่างมากและทำให้งานไม่ได้มาตรฐาน
หรือผ่านเกณฑ์คุณภาพที่บริษัทกำหนดไว้

References

- Noonrung, S. (2007). *The expectations of the employees to perform their jobs. Industry Publications in Bangkok.*
Master's thesis in Business Administration, Rajamangala University of Technology. (in Thai)
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance.* Homewood, Ill: R.D. Irwin.
Chicago.
- Promnayon, K. (2002). *In the performance of the police. Division of immigration : A case study in police department division 1 2.* Master's thesis in Political Science, Ramkhamhaeng university.
(in Thai)
- Santiwong, T. (1997). *Personnel management.* Bangkok: Thailand Watana Panich. (in Thai)
- Trakulsangngern, P . (2007). *The performance of the bank for Agriculture and agricultural cooperatives (BAAC) in the Northeast,upper division (Branch 3).* Independent study for Business Administration,
Rajamangala University of Technology. (in Thai)
- Tavichsri, P. (2011). *Expectations and satisfaction in the performance of employees. Proctor & Gamble Manufacturing Manufacturing (Thailand) Co., Ltd.* Independent study for Business Administration,
Rajamangala University of Technology. (in Thai)
- Yampuin, S. (2011). *Factors affecting the performance of the company's Asian Marine services.*
Termetic paper's in Business administration, Srinakharinwirot University. (in Thai)

