

พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

The Behavior On Efficiency On working Of Operation Worker

Inno Fresh International Co.,Ltd

นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์ (Niramon Tonthisiranusorn)^{1*} สมชาย คุ่มพูล (Somchai khumpool)²

^{1*,2} สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด บุคลากรจำนวน 230 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟิลผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมาก

ผู้บริหารและพนักงาน บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้บริหารและพนักงาน ของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อายุและตำแหน่งต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน ภาพรวม ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานภายในองค์กรของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการตอบสนองต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารและพนักงาน ของบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

คำสำคัญ: พฤติกรรมในการทำงาน, ค่าตอบแทนที่เหมาะสม, สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น, โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

Abstract

The purpose of this research was to study and compare The Behavior on Efficiency Working of the Operation worker, A Case Study of Inno Fresh International Company Limited . Samples were 230 persons in the operation worker, Inno Fresh International Company Limited .The data were collected by using a 5-rating scale questionnaire. The datas were analized by frequency, percentage, mean, Standard Deviation, One-way analysis of variance, and Scheffe's test.

The Result of this research was found as follows: The Behavior on Efficiency Working of the Operation worker, A Case Study of The Inno Fresh International Company Limited as a whole and each aspect were at a high level, as follows: adequate compensation, environment of work, person amity, and growth and security in occupation were at high level, respectively.

The Behavior on Efficiency Working of the Operation worker, A Case Study Inno Fresh International Company Limited. who had different gender, education level, and experience had no significantly difference on their opinions on level of factors that affected the work efficiency, but the workers who had differently age, and position had statistically significant difference at .05 level in overall of adequate compensation and growth and security in occupation.

For the results of this research would be leaded as the guideline for the Top management of Company to improve The Behavior on Efficiency Working of the Operation worker, A Case Study of Inno Fresh International Company Limited Bureau.

Keywords: Behavior, adequate compensation, person amity, growth and security in occupation

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบัน เป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ หรือยุคแห่งการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจ ส่งออกอาหารไปยังต่างประเทศทั่วโลก ธุรกิจส่งออก ถือเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งของการพัฒนาสังคม การเมือง และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านเศรษฐกิจของประเทศชาติ เพราะการส่งออกถือเป็นตัวชี้วัดการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจของประเทศ การประกอบธุรกิจใด ๆ นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยองค์รวมหลายประการเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพของบุคลากรในบริษัทฯ ซึ่งเป็นปัจจัยนำสู่ความสำเร็จขององค์กร และงานวิจัยครั้งนี้เกิดจากการที่ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญถึงพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

บริษัทอินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นธุรกิจ ขนาดเล็กถึงกลาง ซึ่งพบปัญหา ในด้านการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ขาดคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างน้อย จึงเป็นอุปสรรคต่อการขยายกิจการของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง ทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัท ค่อนข้างเติบโตช้า เนื่องจาก เกิดปัญหาพนักงานขาดคุณภาพ ทำให้ยอดขายของบริษัทไม่เติบโต และเพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร ทางบริษัทฯ จึงเล็งเห็นว่า พฤติกรรมในการทำงานให้มาประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร ให้เติบโต และยั่งยืน โดยเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานเช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานค่าตอบแทนที่เหมาะสมโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงเป็นสาเหตุให้

ผู้วิจัย เกิดความสนใจในการศึกษา พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง ระบบงานขององค์กรเพื่อความก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของระดับงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน

H2: เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคิลแลนด์ (McClland, Achievement Theory) แมคเคิลแลนด์ (McClland) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3 แบบด้วยกัน คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงขับเพื่อที่จะให้งานที่ทำนั้นประสบผลสำเร็จดีที่สุด
2. ความต้องการความรัก ความเป็นพวกพ้อง และความสัมพันธ์ที่สนิทชิดชอบกัน เป็นความต้องการเพื่อสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น
3. ความต้องการมีอำนาจ เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพจน์หรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็กเกรเกอร์ (McGregor) สองนี้กล่าวถึงสมมติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะแตกต่างกันอย่างชัดเจน นั่นคือ ทฤษฎี X นั้นมองบุคคลไปในแง่ลบ ส่วนทฤษฎี Y ก็มองบุคคลไปในแง่บวก ทฤษฎี X จะมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงานและจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุม และลงโทษเพื่อจะให้เขาทำงาน
3. โดยทำงาน มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs) มาสโลว์ (Maslow, 1970: 80-84) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นตามความต้องการของมนุษย์ (hierarchy of needs) (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งได้สรุปไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) อาจเรียกว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัว

ทฤษฎีแรงจูงใจสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
3. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
4. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
5. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจน้อยเท่าใด ความต้องการมีสัมพันธภาพก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
6. ความต้องการมีสัมพันธภาพได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น
7. ความต้องการความเจริญก้าวหน้าได้รับการตอบสนองให้เกิดความพอใจมากเท่าใด ความต้องการความเจริญก้าวหน้าก็จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากยิ่งขึ้นเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG และ X Y) ปัจจัยบุคลิกภาพแบบ A B และปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548) ได้ทำการศึกษาถึง แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการความสำเร็จ ความต้องการผูกพันหรือเป็นเพื่อน ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการผลตอบแทน และความพอใจในสภาพที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีความต้องการอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจและสภาพที่ทำงาน

เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549: 47) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายการบินไทยแห่งหนึ่ง จำนวน 215 คน

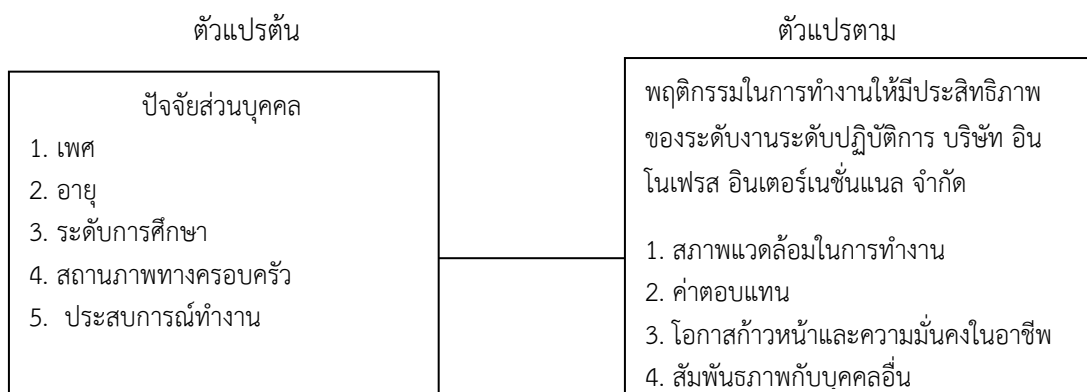
ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา 4) พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร 5) พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัทิตตา สันตภักดิ์ (2550: 91-98) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท บีแอนด์อี จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า

พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัย E.R.G. ด้านการจูงใจอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีการจูงใจระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland โดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ และมีการจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ด้านความต้องการอำนาจ และพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor พบว่า ลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น และด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป

กรอบแนวความคิด

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้วางกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Quantitative research)ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด และเปรียบเทียบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานและบุคลากรใน บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่ายแบบเจาะจง (Screening Sample) จำนวน 230 คน กำหนดขนาดโดยใช้ตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นจากการศึกษาความมุ่งหมายของการวิจัย (Objectives) และกรอบแนวคิดการวิจัย (Conception Framework) รวมทั้งจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้อื่น นำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามจะมีทั้งส่วนที่เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพทางครอบครัวประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของระดับงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert) (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543: 95)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ตามลำดับขั้นตอน โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 230 คน และขอเก็บแบบสอบถามทันที โดยใช้ระยะเวลา 1 เดือนในการเก็บข้อมูลการวิจัยและได้คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบและความถูกต้อง และบันทึกข้อมูลจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics Analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test (Independent Sample t-test)

เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ เพื่อทดสอบสมมติฐานและลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีการรับรู้แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานฝ่ายบริหาร และมีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป

ผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญ คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

ผลการเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานหน้าที่และความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุต่างกัน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ให้ความสำคัญแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในภาพรวมสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ตชั้นนำ จำกัด กลุ่มที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพ ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานระดับปฏิบัติการ ภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มพนักงานฝ่ายอำนวยการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพ ทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ต

เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้มีประสิทธิภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือองค์การนั้น การทำงานจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ จะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ดังสรุปได้ดังนี้

ด้านระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ตามระดับความสามารถ เช่น วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งได้มีการปรับขึ้นตามผลงาน

ด้านสภาพแวดล้อมคือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ จะขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้ การทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของงานหรือองค์การนั้น การทำงานจะต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญดังกล่าวโดยเฉพาะคนนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการทำงานขององค์กรและ สอดคล้องกับ เอลตัน เมโย (Elton Mayo) ได้ศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของคนงานในโรงงานแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยทำให้เข้าใจในเรื่องคนทำงานมากขึ้น นับว่าเป็นการศึกษาในเรื่องงานที่เกี่ยวกับคนเป็นเรื่องแรก ได้กล่าวไว้ว่า คนเป็นปัจจัยที่ผันแปรได้และเป็นหัวใจในการเพิ่มผลผลิตของงาน และในวิธีการบริหารนั้นจะต้องมีการมอบหมายงาน การจูงใจ การประสานงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี การเพิ่มประสิทธิภาพงานเป็นสิ่งสำคัญต้องคำนึงถึงเรื่องบุคคลในหน่วยงานเป็นสำคัญ

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนในหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ จึงมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมการ จัดสรรเงินเดือน และค่าตอบแทนตามวุฒิการศึกษา มีคณะกรรมการในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรพิเศษ สอดคล้องกับแนวคิดของ เฮอริช เบอร์ก ได้กล่าวถึง องค์ประกอบด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกจึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปทิตตา สันตภักดิ์ (2550) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มากที่สุด คือ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและความต้องการอยู่รอด ความต้องการความผูกพัน และความต้องการความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ควรส่งเสริมให้มีการดูแลและเยียวยาของที่ทำงานให้สะอาด อากาศปลอดโปร่ง จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ควรปรับระดับเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และจัดสรรค่าเบี้ยเลี้ยงในกรณีปฏิบัติงานนอกสถานที่ ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และควรมอบรางวัลหรือให้คำชมเชยกับผู้ที่ปฏิบัติงานดีเด่น ควรจัดให้มีการพบปะสังสรรค์ มีกิจกรรมร่วมกันในโอกาสพิเศษต่างๆ และผู้บังคับบัญชาควรให้การดูแลระบบการทำงานอย่างทั่วถึง

การอ้างอิง

- จุฑามาศ ปานสมบูรณ์. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชลลดา ศรีประสิทธิ์. (2546). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ตะวัน สาดแสง. (2548). **คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร.** กรุงเทพฯ: เอเชียเพรส.
- เทพนม เมืองแมน; และสวใจ สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). **แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพดล บันเทิงธุรกิจ. (2549). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนกรีต จำกัด (ศูนย์จำหน่ายกรุงเทพ).** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปัทมดา สันตหักดี. (2550). **ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒน-บริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ผาณิต สกลวัฒนะ. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ.** กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักส์.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เฮาส์ ออฟเคอร์มิสส์.
- พิเชษฐ วิงวอน. (2552). **การสร้างเสริมแรงจูงใจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงไฟฟ้าบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- พิทยา สุทธิธรรม. (2550). **ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ถึง 9**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน**. กรุงเทพฯ: บริษัทปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- วิษยะ พิริยะวัฒน์. (2549). **คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการนายทหารชั้นประทวนในเรือหลวง: กรณีศึกษานายทหารชั้นประทวนสังกัดกองเรือตรวจอ่าว**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์; และคณะ. (2540). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือน**. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการศึกษาและสังคม คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิศักดิ์ สัตย์ธรรม. (2544). **หลักการและกระบวนการด้านสาธารณสุข ใน การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาสาธารณสุข หน่วยที่ 1**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อมรเทวี เพิ่มวิทยา. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ส่วนวิชาการบริหารตำรวจ กองบังคับการวิชาการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- อำนวย สันเทพ. (2532). **การศึกษาความต้องการคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในสาธารณสุข เขต 5**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**. *วารสารวิชาการ*. 26(3): 47-57.
- Herzberg, F.; Mausner, B.; & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Krejcie, Robert V.; & Morgan, Daryle W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-608.
- Loper, Felix M. (1968). *Evaluation Employ Performance*. New York: Public Personality Association.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed., New York: Harper and Row.
- Ozyurt, A.; Hayran, O.; & Sur, H. (2006, March). *Predictors of Burnout and Job Satisfaction among Turkish Physicians*. *QJM Oxford*. 99(3): 161. Retrieved September 29, 2007, from <http://www.proquest.umi.com>.
- Pamela, K. (2005). *Quality Control and Social Processes: A Case for Acceptance Sampling*. Virginia: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Wayne, A. (2006, March). *The Interaction of Social Skill and Organization Support on Job Performance*. *Journal of Vocational Behavior*. 91(2): 482. Retrieved June 15, 2007, from <http://www.sciencedirect.com>.
- Werther, William B. (1996). *Human Resources and Personal Management*. 5th ed., New York: McGraw-Hill.