

ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Personal Expectancy Factors Affecting Operative Efficiency
of Employees Working in a Private Company

ศรชญา อ้นอารี¹ ทิฆัมพร พันลึกเดช² พุฒิธร จิรายุส³ ศุภชัย วาसनานนท์⁴ ดลฤดี วาसनานนท์⁵

Sedtha On-aree, Tikhamporn Punluekdej, Puttithorn Jirayus

Supachai Wasananon, Dolruedee Wasananon

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาค้นคว้าวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 107 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าการกระจายของข้อมูล การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.015 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติ 0.000

คำสำคัญ (Keywords): การปฏิบัติงาน; ความคาดหวัง; ประสิทธิภาพ

Received: 2021-02-25 Revised: 2021-04-02 Accepted: 2021-04-05

^{1 2 3} หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Master of Business Administration Program, Business Administration, Graduate School, Southeast Asia University. Corresponding Author e-mail: sras7221@gmail.com

² คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร; Faculty of Engineering and Industrial Technology, Silpakorn University

³ พันเอกหญิง ประจำกรมการสัตว์ทหารบก; Colonel, Veterinary and Remount Department

Abstract

This research has objectives to study: 1) the relationship between personal factors and operative efficiency of employees working in a private company, and 2) the relationship between personal expectancy and operative efficiency of employees in a private firm. This is a quantitative research. The online questionnaires were used to collect needed data. The sample size includes 107 individuals working in a private organization. The statistical descriptive data include frequency, percentage, mean, and standard deviation. The data were also analyzed by using t-test, F-test, and Pearson product-moment correlation coefficient. The results showed that: 1) there is a relationship between personal factors and operative efficiency of employees working in a private company at the statistical significant value of 0.015. However, if we consider each factor separately, sex has no relationship with operative efficiency. 2) The personal expectancy has a relationship with operative efficiency of employees working in a private organization at the statistical significant value of 0.000.

Keywords: Efficiency; Expectancy; Operative

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 หลายสิ่งหลายอย่างรอบตัวมีการปรับเปลี่ยนพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและมากมาย เพื่อให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง บริษัทเอกชนต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนตามในทุกมิติ โดยต้องมีการพัฒนาหลายสิ่งหลายอย่างตามไปด้วยเช่นกัน เพื่อความเจริญและความก้าวหน้า ก้าวให้ทัน ก้าวให้พ้น ไม่ตกยุค โดยเป็นการเสริมสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ให้กับองค์กรได้มีความเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้นไปในอนาคตข้างหน้าอีกด้วย ซึ่งจากคำจำกัดความ คำว่า Thailand 4.0 คือ โมเดลการขับเคลื่อนประเทศมุ่งสู่เป้าหมาย “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2561) และจากนโยบายการขับเคลื่อนประเทศดังกล่าว บริษัทเอกชนต่าง ๆ จำเป็นต้องเร่งเสริมสร้างพัฒนาและปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ของบริษัทให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านการผลิต คุณภาพมาตรฐานของสินค้า ความน่าเชื่อถือของบริษัท ด้านการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสาร การบริการหลังการขาย การจัดส่ง การประกันคุณภาพสินค้า นอกจากนั้นยังมีอีกด้านหนึ่งที่สำคัญมาก คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นพื้นฐานและเบื้องหลังอันสำคัญของความสำเร็จของบริษัท โดยต้องมีบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท มีความทันสมัย มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น มีตัวชี้วัดที่ดี ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้มีความพร้อมสรรพ และมีการสร้างชื่อเสียงที่ดีให้กับบริษัทในทุกด้านต่อไป

ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องวางแผนกำหนดทิศทางของบริษัทเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยเทคโนโลยีอย่างเร่งด่วน โดยมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมายและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ประคอง สุคนธ์จิตต์, 2562) อย่างไรก็ตามกระแส “ไทยแลนด์ 4.0” ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ส่งผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรม บริการ หรือการศึกษา การพัฒนาของเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด การเชื่อมต่อแบบไร้สาย ทำให้โลกใบนี้แคบลง วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปจากเดิม เกิดการเปลี่ยนแปลงรอบด้านทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม สภาวะการณ์ที่ผันผวนและไม่แน่นอนเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น องค์กรต้องปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว “มนุษย์” ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้โดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสรรคสิ่งต่าง ๆ ขึ้นเพื่อตอบสนองการพัฒนา พร้อมทั้งการรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตรูปแบบการทำงาน ระบบเศรษฐกิจ ตลอดจนความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ในสังคม จึงต้องมีการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าว (สุนทร ทองกำเนิด, 2560) ฉะนั้นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่ง ที่ควรทราบ และต้องค้นคว้าหาข้อมูลไว้ คือ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยความคาดหวัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ และศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น หรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร โดยเป็นการเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาท ภาระงาน และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา ประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (วิไลวรรณ อิศรเดช และพระมหาประกาศิต จิตติปลีธิกร, 2563) ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่างๆ ควรที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อคุณภาพงานขององค์กร เพื่อเป็นแรงขับ และผลักดันให้องค์กร หรือองค์กรเจริญเติบโต และดำรงอยู่ในสังคมปัจจุบัน และในอนาคตได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน นั่นเอง

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้บริษัทเอกชนต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ให้กระชับและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล จำเป็นต้องตื่นตัว โดยต้องให้ความสำคัญด้านปัจจัยต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กรให้มีทิศทาง และชัดเจนในเป้าหมายมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งถ้ามีบุคลากรที่มีศักยภาพจากปัจจัยที่เหมาะสมนี้ก็จะเป็ทรัพยากรสำคัญในการสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันขององค์กรให้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จนบรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี เมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ ย่อมส่งผลให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ขององค์กร ความเป็นจริงและชัดเจนยิ่งขึ้น แล้วจึงจะส่งผลสะท้อนต่อเนื่องถึงระดับชุมชน และระดับประเทศได้ในที่สุด โดยสิ่งหนึ่งที่จะเป็นตัววัดและตัวกรองเพื่อให้ปรับตัวและรับมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมในแต่ละองค์กรคือ บุคลากรในองค์กร บุคลากรจะเป็น

ตัวแปรสำคัญ และเป็นตัวชี้วัดว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ทรัพยากรมนุษย์ได้นำมาริเริ่มจัดทำ มีผลกระทบหรือมีผลประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กรอย่างไร บทบาทและหน้าที่ของทรัพยากรมนุษย์ที่ควรต้องมีเป็นพื้นฐาน (ศิริยุพา รุ่งเรืองสุข, 2560)

ดังนั้น จากปัญหาทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อให้ได้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอะไรบ้างที่จะมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในบริษัทเอกชนแห่งนั้น ได้มาก-น้อยเพียงใด อย่างไร และอาจนำผลการวิจัยครั้งนี้มาใช้พัฒนาบริษัทเอกชนแห่งนี้ให้มีความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้อย่าง มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ยิ่งขึ้นไปในอนาคต โดยผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพิจารณาแนวทางให้เห็นถึงความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานต่อการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพื่อมาร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกันพัฒนาบริษัทให้มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เป็นการสำรวจ (Survey) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

2. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 107 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ดำเนินการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยทำการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จากศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมาของ

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง และหน้าที่ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัท อีกทั้งศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีด้านปัจจัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลในข้อที่ 3.1 แล้วนำมาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (อารยา องค์เอี่ยม และพงศธราร วิจิตเวชไพศาล, 2561) จากนั้นพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้ (สรายุทธ กันหลง, 2563)

3.4 ดำเนินการปรับแบบสอบถามตามที่ได้ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ได้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ตามแบบสอบถามที่สมบูรณ์

3.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออนไลน์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 107 คน

4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้จาก ตำรา หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนเอกสารต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4.3 นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (Ronna and Laurie, 2003) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98

5.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 สถิติที่ใช้ตรวจสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าการกระจายของข้อมูล (t-test) การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (F-test) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	SS _b	df	MS _b	P-value
1. เพศ	0.642	1	0.642	0.119
2. อายุ	6.484	3	2.161	0.000*
3. สถานภาพ	7.461	1	7.461	0.000*
4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	6.723	2	3.361	0.000*

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	SS _b	df	MS _b	P-value
5. ระดับการศึกษาสูงสุด	9.552	2	4.776	0.000*
6. รายได้ต่อเดือน	9.576	3	3.192	0.000*
7. ที่พักอาศัยปัจจุบัน	6.971	1	6.971	0.000*
8. ตำแหน่งงาน	2.019	2	1.010	0.020*
9. อายุงาน	7.091	3	2.364	0.000*
ภาพรวม	9.285	8	1.161	0.015*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ยอมรับสมมติฐาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.015 (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) นั่นเอง ถ้าหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง คือ ไม่ยอมรับสมมติฐาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.119 (Sig มีค่ามากกว่า 0.05) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่ยอมรับสมมติฐาน (Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05) ได้แก่ ด้านอายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ที่พัก

อาศัยปัจจุบัน และอายุงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ส่วนตำแหน่งงาน มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.020

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ปัจจัยความคาดหวัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	ε	t	P-value
Intercept	4.454	1.090	4.085	0.000*
1. ค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ	-0.351	0.129	-2.725	0.008*

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (ต่อ)

ปัจจัยความคาดหวัง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	B	ε	t	P-value
2. ความมั่นคงในงาน	0.490	0.095	5.166	0.000*
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.273	0.153	-1.786	0.077
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	0.146	0.137	1.064	0.290
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.002	0.146	0.015	0.988

R = 0.507 R² = 0.257 Adjusted R² = 0.220 Std. Error of the Estimate = 0.453
F = 6.975 Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางโดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณเป็น 0.507 และสามารถร่วมกันพยากรณ์การยอมรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการพยากรณ์เท่ากับ ±0.453 โดยวิธีการถดถอยหุคูณสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 4.454 - 0.351 (X_1) + 0.490 (X_2) - 0.273 (X_3) + 0.146 (X_4) - 0.002 (X_5)$$

โดยให้ Y แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

X₁ แทน ด้านค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ

X₂ แทน ด้านความมั่นคงในงาน

X₃ แทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

X ₄	แทน	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
X ₅	แทน	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่เป็นผลจากการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 107 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 89.72 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 59.81 สถานภาพสมรส จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 85.05 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 75.70 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 80.37 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 64.49 ที่พักอาศัยปัจจุบันเป็นบ้านพักของตนเอง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 89.72 มีตำแหน่งงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.83 และมีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.47 ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ อาจจะเป็นเพราะว่าปัจจุบันประชาชนคนรุ่นใหม่จะมีโอกาสเข้าถึงการศึกษาในระบบเพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาในระบบ (Formal Education) คือ การศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน ที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางการศึกษานั้น เกิดขึ้นทั้งที่ห้องเรียน รวมถึงการเรียนรู้ นอกห้องเรียน อาทิ ที่บ้าน หรือการเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยยึดถือเอาห้องเรียนเป็นฐานกลางของการจัดการศึกษา การศึกษาจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการนั้น ต้องอาศัยผลรวมของกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (ชนันภรณ์ อารีกุล, 2563) สำหรับการศึกษาในระบบนั้นแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีทั้งสายสามัญ และสายอาชีพหรืออาชีวศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2561) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จึงมีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี อีกทั้งส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีสถานภาพสมรส ไม่มีเป็นหม้ายและหย่าร้าง แสดงว่ามีครอบครัวที่อบอุ่น

ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความเป็นครอบครัวอบอุ่น ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ สัมพันธภาพภายในครอบครัว บทบาทหน้าที่ของครอบครัว และการพึ่งตนเองของครอบครัว (ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล, 2563) โดยความเข้มแข็งของครอบครัวอบอุ่น จะเป็นคุณลักษณะของครอบครัวที่มีสมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีทุนทางสังคมพึ่งตนเองได้ สามารถปรับตัวในภาวะยากลำบาก และความสามารถหลีกเลี่ยง หรือจัดการความเสี่ยงได้ (มาลี จิรวัดนานนท์, 2551) ซึ่งจะส่งผลต่อการอยู่ในสังคม รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้เจ้าหน้าที่บริษัทฯ ที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน มีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ แยมเผื่อน (2551) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุสูงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีประสบการณ์สูง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความคาดหวังที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจาก ปัจจัยความคาดหวัง ประกอบด้วย 1) ด้านค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ 2) ด้านความมั่นคงในงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และ 5) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งหากได้มีการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ที่ยอมรับสมมติฐานมี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการ และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยความคาดหวังส่วนบุคคลที่ไม่ยอมรับสมมติฐานมี 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านที่ยอมรับสมมติฐานได้ดังนี้

ปัจจัยด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นข้อการมีโบนัสให้พนักงานในแต่ละปีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า การมีโบนัสให้พนักงานในแต่ละปีมีความเหมาะสม ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ประภาพร พฤกษ์ศรี (2557) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม่โคโร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ จุฑารัตน์

ศรีโย (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน นอกจากนี้งานวิจัยของ สเตราส์, ปาร์คเกอร์ และเดียร์เดรโอเชีย (Strauss, Parker and DeirdreO'Shea, 2017) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานจะควบคุมผลกระทบของพฤติกรรมการทำงานเชิงรุกต่อความเครียดในงานของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมเชิงรุกมีต้นทุนในแง่ของความเครียดของงานที่ต่อเมื่อพนักงานประสบกับความกดดัน และมีภาระหน้าที่ในการทำงานโดยไม่มีผลตอบแทนในการชดเชย

ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นข้อที่ว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่บริษัทฯ มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่บริษัทฯ มีความมั่นคงดีแล้ว สอดคล้องกับ อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์ (2556) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษาการประปานครหลวง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ พบว่า มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ว่ามีความมั่นคง มีเกียรติ มีหลักเกณฑ์ และวิธีการตามระเบียบของข้าราชการทหาร รวมถึงมีความรู้สึกผูกพันและเป็นหนึ่งของหน่วยงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดมีความรักความผูกพัน ต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 เนื่องจากลักษณะงานของบริษัทมีความหลากหลาย และเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทควรเพิ่มทักษะและเทคนิควิธีการทำงานต่าง ๆ ให้กับเจ้าหน้าที่พนักงานในทุกตำแหน่ง โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในบริษัท และองค์กรภายนอก รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

1.2 บริษัทควรจัดกิจกรรมให้ทำร่วมกันเพื่อให้เกิดความสัมพันธที่ดี

1.3 ผู้บริหารควรประเมิน และพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องโบนัส สวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณาจากสภาพการดำรงชีพในปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยความคาดหวังของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ในด้านอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะให้กับบริษัท หรือองค์กรต่าง ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เพื่อให้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัจจัยอื่นที่อาจจะส่งผลกระทบต่องานวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง (References)

- จุฑารัตน์ ศรีโย. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนันภรณ์ อารีกุล. (2563). *การศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต แนวคิด หลักการ และสาระสำคัญ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล. (2563). การเสริมสร้างความอบอุ่นของครอบครัวลักษณะเฉพาะในพื้นที่เป้าหมายครอบครัวอบอุ่น. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*. 28(1), 197-234.
- ประคอง สุขณธิตต์. (2562). *ทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0*. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นายเรืออากาศ*. 7(12), 17-28.
- ประภาพร พลฤกษ์ศรี. (2557). *ปัจจัยคำตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มาลี จิรวพัฒนานนท์. (2551). *แนวทางการส่งเสริมการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัวพ่อหรือแม่คนเดียว*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (สาขาวิชาพัฒนศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วิไลวรรณ อิศรเดช และพระมหาประกาศิต ฐิตีปสิทธิกร. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*. 5(4), 413-425.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *รายงานการศึกษาไทย พ.ศ. 2561*. กรุงเทพฯ: บริษัท ฟริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สรายุทธ กันหลง. (2563). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม*. สืบค้น 29 สิงหาคม 2563, จาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>.
- สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2561). “Thailand 4.0” เอกสารประกอบการบรรยาย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- อารยา องค์เอี่ยม และพงศ์ธรา วิจิตเวชไพศาล. (2561). การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย. *วิสัยทัศน์สาร*. 44(1), 36-42.
- อรรถสิทธิ์ ตันตัญญ์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษาการประปานครหลวง. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- Ronna, C.T and Laurie, C. (2003). Indexes of Item-Objective Congruence for Multidimensional Items. *International Journal of Testing*. 3(2), 163-171.
- Strauss, K., Parker, S.K. and Deirdre O'Shea. (2017). When does proactivity have a cost? Motivation at work moderates the effects of proactive work behavior on employee job strain. *Journal of Vocational Behavior*. 100(6), 15-26.