สยามวิชาการ ปีที่ 15 เล่มที่ 2 ฉบับที่ 25 พฤศจิกายน 2557 – กุมภาพันธ์ 2558
Siam Academic Review Vol.15, No.2, Issue 25, November 2014 – February 2015

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

Factors Relating to Performance Efficiency of Employees of Pulp and Paper Industry in the Central Region of Thailand

ดิเรก อัสถิ [1]
ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ [2]
อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ [3]

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขต ภาคกลาง (2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง จาก 14 บริษัท หรือ โรงงาน ซึ่งทำการเลือกในแต่ละโรงงานจะต้องมีพนักงานปฏิบัติงานภายในโรงงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6,036 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 380 คน ได้กลุ่มตัวอย่างตามวิธีแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.896 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ

[1] นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถนนแจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

[2] รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถนนแจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หัวหน้าศูนย์วิชาการประเมินผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถนนแจ้งวัฒนะ ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกัน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียรสัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการบริหาร และด้านต้นทุน ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

คำสำคัญ: *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง*

Abstract

This research was to study (1) efficiency level in work practice of employees of pulp and paper industry in the central region of Thailand and (2) the relationship between personal factors and organization factors as well as work practice and work practice efficiency of employees of pulp and paper industry in the central region of Thailand.

The research's population was employees of pulp and paper industry in the central region of Thailand from 14 companies or factories where each had at least 200 employees. Therefore, total population was 6,036. The size of research sample was 380 found by Taro Yamane's formula. The research tool was a questionnaire that had degree of reliability of 0.896. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, T - test, F - test, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research found that (1) all over work practice efficiency of an employee is in moderate level. In category, the research found that work practice result, administrative procedure, and cost had moderate level of opinion (2) Different personal factors indifferently affected efficiency in work practice of employees of pulp and paper industry in the central region of Thailand. Lastly, organization factor and work practice had a relation with efficiency in work practice of employees of pulp and paper industry in the central region of Thailand.

Keywords: Work Efficiency, Pulp and Paper Industry in the Central Region of Thailand

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคมโดยทั่วไปในปัจจุบัน ทำให้เศรษฐกิจโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงต่างๆเหล่านี้เกิดขึ้นจากภาวการณ์การแข่งขันทางธุรกิจขององค์การที่มีอยู่ในทุกพื้นที่ ทุกประเทศทั่วโลก และสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การต่างๆ บรรลุผลสำเร็จได้นั่นก็คือ ทรัพยากรทางการบริหาร ทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารการจัดการ (Management) ทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จที่สำคัญ คือ องค์การต้องมีทีมงานที่ร่วมมือร่วมใจกันรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีและมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน

องค์การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องเนื่องมาจากพนักงานในองค์การมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ และถ้าหากพนักงานในองค์การขาดประสิทธิภาพ ขาดความรู้ความสามารถขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันกับองค์การ อาจก่อให้เกิดปัญหาตามมา เช่น การทำงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์การต้องการ เกิดการโยกย้าย ทำให้เปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งอาจทำให้องค์การนั้นกลายเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในที่สุด ในทางกลับกัน ถ้าองค์การที่มีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีความมานะอุตสาหะต่อการทำงาน มีความผูกพันกับองค์การแล้ว ก็จะทำให้โอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่องค์การต้องการย่อมมีมากขึ้น

อุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษ ก็เป็นอุตสาหกรรมหนึ่ง ที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากความผันผวนต่างๆ ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้เครือข่ายการสื่อสารไร้พรมแดนในกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ให้ต้องปรับตัวในหลายๆ ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงาน และปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยนั้นมีอิทธิพลมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนให้พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป และจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ มาใช้ในการพัฒนางานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้มีความตั้งใจ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจ นอกจากนี้ยังสามารถทำให้องค์การสามารถหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้าไปได้ หรือการที่องค์การต่างๆ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการเตรียม

ความพร้อมอย่างมีประสิทธิภาพในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์การสามารถดำรงอยู่ในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง เพื่อนำปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการด้านองค์การและการปฏิบัติงานไปใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและการบริหารงานขององค์การต่อไป

ฉะนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยการด้านองค์การและปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

หลักการและแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าที่ต่ำที่สุด และอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลผลิตมากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

เป้าหมายความสำเร็จขององค์การ คือ การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมนุษย์เป็นหลัก โดยมีองค์ประกอบของบุคคลผู้ปฏิบัติงานเอง และองค์ประกอบในส่วนขององค์การ เช่น โครงสร้าง นโยบาย ระบบกระบวนการ วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง หากเราสามารถรู้ถึงข้อดี และข้อเสีย ขององค์ประกอบนั้น ๆ เราก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การต่อไป

ดังนั้น จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและพิจารณาแล้วว่าสามารถใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้วิจัยได้ เพื่อเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงาน โดยใช้ตัวชี้วัดจากแง่มุมของผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ และประเมินผลจากความคิดเห็นของพนักงานและผู้บริหาร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพด้านต้นทุนการผลิตในการใช้ทรัพยากร เงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้านกระบวนการบริหารในการทำงานที่ถูกต้องรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้น และด้านผลลัพธ์ในการทำงานที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงาน

ลักษณะของนโยบาย คุณลักษณะของนโยบายที่สำคัญมี 4 ประการ คือ

- นโยบาย คือ แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำซึ่งช่วยกำกับและนำกิจกรรมขององค์การให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้

- นโยบายมักจะเป็นเครื่องช่วยจำกัดพฤติกรรมโดยมีการบรรยายความเกี่ยวกับวิธีการทำงาน (methods) จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้วยเหตุนี้เองนโยบายจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมพฤติกรรมพร้อมกันไปด้วย

- นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ทั้งนี้ โดยวิธีการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แยกแยะให้ทราบถึงทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติที่ควรทำและที่ไม่ควรทำ

- นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจ และช่วยประกันให้พฤติกรรมต่าง ๆ เป็นไปโดยมีความแน่นอนสม่ำเสมอ และเป็นรูปแบบเดียวกัน เป็นพฤติกรรมที่ดีมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ

ระบบการบริหารงาน

ระบบการบริหารงานบุคคลของประเทศไทยที่สำคัญมีอยู่ 2 ระบบ คือระบบอุปถัมภ์ (Patronage System) มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การสืบสายโลหิต การแลกเปลี่ยนตอบแทน การชอบพอเป็นพิเศษ ระบบคุณธรรม (Merit System) เป็นระบบการบริหารงานบุคคลที่นำมาใช้ในภาคราชการและได้รับการยอมรับว่า มีความเหมาะสมมากที่สุดบางครั้งใช้คำว่าระบบคุณวุฒิ ระบบคุณธรรมความดี ระบบความรู้ความสามารถ ระบบความดีและความชอบ ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ หลักความสามารถ หลักความเสมอภาค หลักความมั่นคง หลักความเป็นกลางทางการเมือง

งานของผู้บริหารหรือกิจกรรมทางการบริหาร จึงอยู่ในจุดกลางระหว่างงานและคนที่เป็นสมาชิกขององค์การอยู่ด้านหนึ่ง และเป้าหมายผลสำเร็จขององค์การที่อยู่อีกด้านหนึ่งซึ่งในตัวผู้บริหารจะต้องทำการวางแผน (กำหนดเป้าหมาย) จัดองค์การ (จัดงาน) พร้อมๆ กับการจัดคนเข้าทำงาน สั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาและควบคุมให้การทำงานเป็นไปตามที่ต้องการ และกำกับให้สามารถประสานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันจนบรรลุถึงเป้าหมายนั่นเอง ซึ่งกิจกรรมทางการบริหารที่สำคัญของเขาก็คือ การต้องทำ การวางแผน จัดงาน จัดคนผู้จะเข้าทำงาน สั่งการ และกำกับควบคุมให้การทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปโดยราบรื่นจนกระทั่งประสานกันจนเป็นผลสำเร็จที่ต้องการ

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกด้านบวกในปัจจัยแวดล้อมต่างๆ เช่น สภาพการทำงาน การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เหล่านี้เป็นต้น ความรู้สึกพอใจจากการได้รับการตอบสนองจะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผลการปฏิบัติงานหรือผลผลิตขององค์การจะสูงขึ้นด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามความเห็นของพนักงานในฝ่ายการพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเห็นไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับความยกย่องนับถือความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ สามารถอธิบายความแปรผันในเรื่องความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่อนข้างต่ำ คือ ร้อยละ 28.05

น้ำจิต ชาวันดี (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมพนักงานธนาคารมีอยู่ในระดับกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาและความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

จุฑารัตน์ นุรักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด พบว่า บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สภาพคล่องมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการรองรับหนี้สินทั้งหมดได้ โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน โดยเฉพาะอาคารและอุปกรณ์ต่างๆ ผลการศึกษาประสิทธิภาพเฉพาะส่วน พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสูงได้แก่ ค่าซ่อมบำรุงอุปกรณ์และค่าเช่าวงจร และทุนดำเนินการ และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ การใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าเสื่อมราคาซึ่งเกิดจากการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการนำเข้าวัสดุจากต่างประเทศ ดอกเบี้ยจ่าย และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

นคร บางนิ่มน้อย (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟฟ้าในสังกัดกองจัดการเดินรถ เขต 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ ปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายบริหารจัดการ ในฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับ

ปานกลาง ซึ่งด้านความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกระดับในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหาร สำหรับปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ที่พักอาศัย ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลตอบแทน

วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรพงษ์ ภิยโยภาพ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันองค์การ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสภาพปัจจุบัน หาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันองค์การ และสมการสำหรับใช้การพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุข และการพัฒนาศักยภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันองค์การด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันองค์การด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

เอกพงศ์ ตันทนิส (2546) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า เพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันพนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

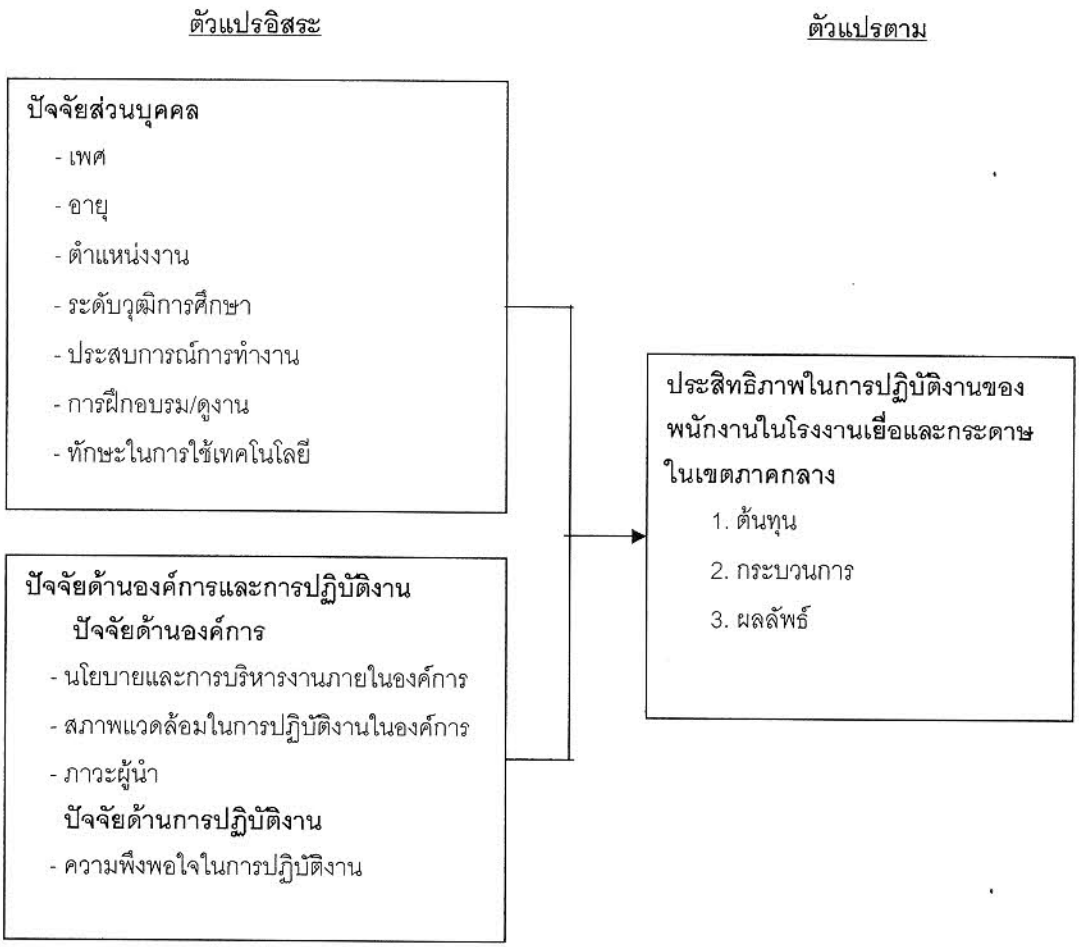
อัครินทร์ พาฬเสวต (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คา โอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม (2) ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน (3) ปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน (4) พนักงานบริษัท คา โอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้ บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

อัจฉรา บุบผามาลา (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน องค์ประกอบทางการบริหารประกอบด้วยการวางแผน การจัดการองค์การ การนำการควบคุมสามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้และถูกต้องร้อยละ 97.4

เสาวรักษ์ สุวรรณ และสว่างกรองแก้ว รัตนจีนะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือในองค์กร และทำงานเป็นทีม

กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

นิยามความหมายของของตัวแปร

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลกระตุ้นให้พนักงานมีความรู้สึกที่เป็นบวกหรือลบในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง จำแนกเป็น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม/ดูงาน และทักษะในการใช้เทคโนโลยี

ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านองค์การได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์การ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานใน ด้านต้นทุนการผลิต ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์

ด้านต้นทุน ได้แก่ ใช้ทรัพยากร ด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ด้านกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

บริษัท หรือ โรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง หมายถึง บริษัทหรือโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ใน 11 จังหวัดภาคกลางคือ กรุงเทพ ปทุมธานี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสาคร อยุธยา นนทบุรี สุพรรณบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง และลพบุรี จำนวนทั้งสิ้น 14 บริษัทที่มีพนักงาน 200 คนขึ้นไป

พนักงาน หมายถึง พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง จำนวนทั้งสิ้น 14 บริษัท ที่ทำงานเต็มเวลา

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง จาก 14 บริษัท หรือโรงงาน ซึ่งทำการเลือกในแต่ละโรงงานจะต้องมีพนักงานปฏิบัติงานภายในโรงงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6,036 คนและได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 375 คน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 380 คน ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ทำการศึกษาประชากรทั้งหมดดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามสร้างโดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ทั้ง 2 ท่าน และให้

ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วนคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงาน 3)ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามในส่วนที่ 1 เป็นแบบรายการ Check-List ส่วนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทำการทดลองสุ่มใช้กับกลุ่มของประชากรที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม ใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ปรากฏผลได้ค่า 0.869

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ส่งให้กลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากแหล่งต่างๆดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ คือข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ ตำรา เอกสารแจกและงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกันผู้ศึกษาจะทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1-31 ตุลาคม 2553

ข้อมูลปฐมภูมิ คือข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2554 โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสำรวจความคิดเห็นจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย แบบสอบถามที่กำหนดและทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแล้วให้ผู้วิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับและนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบกระบวนการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการวิเคราะห์ที่ประมวลได้จากโปรแกรมทางสถิติไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม หรือดูงาน และทักษะในการใช้เทคโนโลยี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่และร้อยละ

ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์การ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ภาวะผู้นำ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ต้นทุน กระบวนการ และผลลัพธ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การเปรียบเทียบ ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) กับตัวแปรด้านเพศ และใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test หรือ ANOVA) กับตัวแปรด้านอายุ ตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม หรือดูงาน และทักษะในการใช้เทคโนโลยี

การหาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียรสัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่ง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.47 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.53 ด้านอายุส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.11 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.32 และ 18.95 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 32.89 รองลงมาคือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 21.84 ถัดไปมีเท่ากัน 2 ตำแหน่ง คือ ช่างเทคนิคและพนักงานสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 19.21 ถัดไปคือ วิศวกร คิดเป็นร้อยละ 3.68 และน้อยที่สุดคือผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.16 ด้านวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.37 รองลงมาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.11 และน้อยที่สุดระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.53 ด้านประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.79 รองลงมามีประสบการณ์ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.11 ถัดไปคือมีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.47 และน้อยที่สุดมีประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.63 ด้านการฝึกอบรมดูงาน ส่วนใหญ่ มี 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 45.26 รองลงมาไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 37.37 ถัดไปคือมี 3-5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 10.53 และน้อยที่สุดมีมากกว่า 5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 6.84 ด้านทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้เป็นในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมาใช้เป็นในระดับพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 36.58 ถัดไปคือใช้ไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 14.21 และน้อยที่สุดใช้เป็นในระดับ ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 4.47

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเกือบทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมใน

การปฏิบัติงานในองค์การ ($\overline{X}$ = 3.60) อยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านภาวะผู้นำ ($\overline{X}$ = 3.17)

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น 2 ข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ หน่วยงานมีการเผยแพร่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธ์กิจ ตลอดจนแผนงานให้พนักงานทราบทั้งหน่วยงานเป็นประจำ และหน่วยงานของท่านได้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบตามความสามารถและความชำนาญของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ($\overline{X}$ เท่ากันที่ 3.65) ส่วนพนักงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานและได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน ($\overline{X}$ = 3.08)

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองกับท่าน ($\overline{X}$ = 3.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือหน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ =3.45)

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงานด้านภาวะผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น 2 ข้อ ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงานผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถขอคำปรึกษาได้ตลอดเวลา ($\overline{X}$ = 3.53) และ ($\overline{X}$ = 3.46) ตามลำดับ โดยพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้บริหารให้การดูแลสวัสดิการของพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ =2.99)

ปัจจัยด้านการองค์การและการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลาง 3 ข้อ เท่ากัน โดยพบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีรายได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.53) และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ท่านปฏิบัติมีโอกาสพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถและมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\overline{X}$ =3.15)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.38) รองลงมา ด้านกระบวนการการบริหาร ($\overline{X}$ = 3.29) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านต้นทุน ($\overline{X}$ = 3.17)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านต้นทุน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัตถุดิบ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด ($\overline{X}$ = 3.31) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผลงานที่ได้เกิดจากการสูญเสียน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.08)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านกระบวนการการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น 1 ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ มีการใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม ($\overline{X}$ = 3.43) ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.15)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลาง 3 ข้อ เท่ากัน โดยพบว่าพนักงานที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือผู้อื่นได้ ($\overline{X}$ = 3.61) ส่วนความคิดเห็นในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผลผลิตหรือผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชาและลูกค้าที่มารับบริการ ($\overline{X}$ = 3.13) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1) เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

2) อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

3) ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4) ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

5) ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

6) การฝึกอบรม หรือดูงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกัน

7) ทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับนโยบายและการบริหารงานภายในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางพบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับนโยบายและการบริหารงานภายในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.094) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายและการบริหารงานภายในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.400) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับด้านนโยบายอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.037)และการบริหารงานภายในองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.030)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางพบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.052) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.320) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.030) และด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.022)

3) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับด้านภาวะผู้นำ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางพบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับด้านภาวะผู้นำ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.069) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับด้านภาวะผู้นำของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.551) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.055) และด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับด้านภาวะผู้นำของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.050)

4) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางพบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับด้านด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.040) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับด้านด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.310) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.027) และด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางอยู่ในระดับต่ำ (r = 0.016)

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสรุปผลได้ดังนี้

1. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต้นทุน** เมื่อต้องการลดต้นทุนตัวใดตัวหนึ่ง แต่ไม่ยอมมองภาพรวมว่าเมื่อลดตัวนี้ไปแล้วจะกระทบกับผลตัวอื่นหรือไม่ ทำให้กลายเป็นเพิ่มต้นทุนไปโดยปริยาย ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญและมีการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการผลิตที่เป็นระบบและแนวทางการลดต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด

2. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบริหาร** การบริหารโดยรวมแต่ละฝ่าย แต่ละแผนก ทำงานตาม KPI (Key Performance Indicator) คือ ตัวชี้วัด ที่เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์การ ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปข้อมูลเชิงประมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานภายในองค์การ) ที่ไม่สัมพันธ์กัน ทำให้แผนกต่างๆ มีความคิดค่อนข้างขัดแย้งกัน ในเรื่อง KPI ของแต่ละแผนก ดังนั้นจึงควรประชุมและแก้ไข KPI ให้เป็นระบบและสัมพันธ์กันทั้งองค์การ

3. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์ ในการปฏิบัติงาน** แต่ละแผนกมุ่งแต่ผลลัพธ์ KPI ของตัวเอง ทำให้เกิดการขัดแย้งกันบ่อยมาก ควรประชุมและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การอย่างแท้จริง

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับมาก คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการการบริหารและด้านต้นทุนตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับนโยบายและการบริหารงานภายในองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับปานกลางทั้งหมด คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการบริหารและด้านต้นทุนตามลำดับ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านต้นทุนควรควบคุมขบวนการผลิตให้เกิดของเสียน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวมดูเหมือนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ผลการวิจัยพบว่าด้านประสบการณ์การทำงานเกือบมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในการทำงานจะเป็นวัฏจักรเดิมๆ และใช้เครื่องจักรในการดำเนินการ ดังนั้นประสบการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษเป็นอย่างยิ่งเพราะต้องอาศัยความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรักษาพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไว้กับองค์การ

ปัจจัยการด้านองค์การและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มาจากผู้บริหารเป็นหลักที่กำหนดนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน ซึ่งตัวพนักงานเองมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม ดังนั้นเพื่อธำรงค์ไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องหมั่นตรวจสอบและปรับปรุงนโยบายเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับที่พึงพอใจต่อไป

บรรณานุกรม

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทโกรเฮ่ สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กิติ ตยัคคานนท์. (2552). *นักบริหารทันสมัย*. กรุงเทพฯ: บัตเตอร์ฟลาย.

กิติมา แต้มทอง. (2540). *ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นคร บางนิ่มน้อย. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี นายสถานีรถไฟฟ้าในสังกัดกองจัดการเดินรถ เขต 2*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

น้ำจิต ชาวันดี. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ*. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัจฉรา บุบผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.