

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

**FACTORS EFFECTING WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES  
IN COSMETICS MANUFACTURING BUSINESS IN PATHUMTHANI**

นิมนวน ทองแสน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

นิมนวน ทองแสน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี


ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

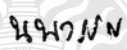
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี  
Factors Effecting Work Efficiency of Employees in Cosmetics  
Manufacturing Business in Pathumthani

ชื่อ - นามสกุล นางสาวนันทนา ทองแสน  
วิชาเอก การจัดการทั่วไป  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์, Ph.D.  
ปีการศึกษา 2557


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ข้างทอง, D.B.A.)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวนิ่มนวน ทองแสน
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์นพวรรณ พจน์พิสุทธิพงศ์, Ph.D.
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 309 คน สถิติที่ใช้คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson product moment correlation

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**คำสำคัญ:** องค์ประกอบของความคาดหวัง ประสิทธิภาพการทำงาน

<b>Independent Study Title</b>	Factors Effecting Work Efficiency of Employees in Cosmetics Manufacturing Business in Pathumthani
<b>Name-Surname</b>	Miss Nimnuan Tongsan
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Miss Nopphawan Photphisutthiphong, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2014

## ABSTRACT

This study aimed to examine of factors effecting performance efficiency of employees in cosmetics manufacturing in Pathumthani province. The data were collected from 309 employees in the cosmetic manufacturing business in Pathumthani through the use of questionnaire. The statistics applied for the data analysis comprised Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson Product Moment Correlation.

The results of the study revealed that the respondents had opinion towards the overall expectancy factors at a high level, and each aspect of the expectancy factors could be ranked from high to low level as follows, working environment, relationship with superior, wages and welfare, relationship with peers, and job security, and found that the sample group had overall work efficiency at the highest level which could be sorted in descending order as follows, the personal aspect had a mean of 4.24 and the work performance aspect had a mean of 3.96.

Moreover, it was found that every aspect of the expectancy factors of the employees in the cosmetic manufacturing business in Pathumthani demonstrated a positive correlation with the overall work performance at a moderate level with 0.01 level of significance, and the aspect of relationship with peers had the highest correlation.

**Keywords:** expectancy factors, work efficiency

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทางผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง กรรมการและ ดร.นพวรรณ พจน์พิสุทธิพงศ์ กรรมการและที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาใช้เวลาในการให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาจนฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 แห่งที่ได้ขออนุญาตนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนสำเร็จด้วยดี

สิ่งสำคัญที่สุดขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณสูงสุดที่ได้ให้กำลังใจในการทำงานวิจัยครั้งนี้และขอขอบพระคุณ ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความคิดเห็น คำแนะนำในการทำงานด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจ หากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรืองานไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

นันทวน ทองแสน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	12
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	13
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	15
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง.....	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	20
2.3 ประวัติและความเป็นมาของบริษัท.....	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ .....	37
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	61
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	61
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย .....	64
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	64
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	65
บรรณานุกรม .....	66
ภาคผนวก .....	69
ประวัติผู้เขียน .....	75





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามเพศ.....	38
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามอายุ.....	38
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	39
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	40
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามอายุงาน (ปี).....	40
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ.....	41
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	42
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน....	43
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	44
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	46
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านส่วนบุคคล.....	47
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	49
ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านส่วนบุคคล) LSD .....	50
ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.18 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านส่วนผลการปฏิบัติงาน) LSD .....	52
ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	53
ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	53
ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน .....	54
ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล) LSD....	55
ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล).....	57
ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน (ด้านผลการปฏิบัติงาน).....	58
ตารางที่ 4.25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงาน (ด้านภาพรวม).....	59
ตารางที่ 4.26 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	59
ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของความคาดหวังกับ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	60

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
--------------------------------------	----



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิ่งที่พนักงานคาดหวังและได้รับการตอบสนองความคาดหวังนั้นจากองค์กรเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการทำความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยองค์กรควรมีระบบค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน หน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมและมีคุณค่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานถูกสุขลักษณะอนามัยและปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมหรือ โครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร มีระบบให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยกิจกรรมสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตดี มีความสุข คนที่ทำงานด้วยความสุข ย่อมทำงานด้วยความตั้งใจ มีอุดมการณ์ มีการวางแผนงาน มีการวิเคราะห์งาน มีการจดบันทึกการทำงานในแต่ละวัน มีการแบ่งขนาด หรือ ลำดับความสำคัญของงานก่อน-หลัง ให้อย่างชัดเจนเช่นนี้ก็ทำให้งานประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทดีขึ้นตามไปด้วย องค์กรมีผลกำไร และมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

ธุรกิจเครื่องสำอางก็เช่นกันหากกล่าวถึงคำ ๆ นี้แล้วทุกคนต่างรู้จักทั้งสุขภาพสตรีและสุขภาพบุรุษ ทุกคนล้วนหันมาดูแลใส่ใจต่อรูปร่างหน้าตา รูปลักษณะภายนอกและสุขอนามัยมากขึ้น ฉะนั้นแล้วเครื่องสำอางก็คือสิ่งปรุงแต่งที่ทำขึ้นมาเพื่อใช้บนผิวหนังช่วยส่งเสริมให้เกิดความสวยงามของรูปลักษณ์ของบุคคล ทุก ๆ ส่วนของร่างกายล้วนแต่มีเครื่องสำอางประพรม ประทินผิว เติมแต่งภายนอกให้ดึงดูดใจ สร้างความสนใจต่อผู้พบเห็นเครื่องสำอางมีอยู่มากมายหลากหลายชนิดซึ่งมีทั้งชนิดที่นำมาใช้กับผิวหนัง ผิวขาว หรือแม้กระทั่งใช้เฉพาะส่วน ที่มีสรรพคุณผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันออกไปปัจจุบันธุรกิจเครื่องสำอางเกิดขึ้นหลายยี่ห้อ วิธีใช้งานก็มีความแตกต่างกันและการคิดค้นพัฒนาชิ้นงานก็มีการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับยุคสมัยอย่างคล่องตัวให้ทันการบริโภคสินค้าประเภทเครื่องประทินผิวที่มีทั้งการใช้แบบประจำทุกวันซึ่งมีอายุการใช้งานสั้น ประเภทที่ใช้งานยาวนานมีบางประเภทและอาจอยู่ในกลุ่มจำกัดวิธีใช้งานด้วย ฉะนั้นเมื่อเกิดธุรกิจก็ย่อมต้องพึ่งพาอาศัยมนุษย์ในกระบวนการทำงานของผู้ผลิตหาก โรงงานขนาดใหญ่ก็ต้องใช้พนักงานที่มีคุณวุฒิค่อนข้างสูง

ที่หลากหลายเหล่านั้นยังไม่พอต่อการส่งเสริมกิจการให้รุ่งเรืองจึงต้องมีการอบรมบวกกับการเติมเต็มความรู้ใหม่ให้มีคุณค่าและดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีคุณภาพและผลลัพธ์มากที่สุด

กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จ.ปทุมธานี มีอยู่โดยประมาณ 14 บริษัท ซึ่งแจกแจงด้านจัดทำและจัดการขายรับผลิตผลิตภัณฑ์ (OEM) บริษัทซึ่งนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างมี 3 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท กิฟฟารีนสกายไลน์ แลบบอราทอรีแอนด์เฮลท์แคร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 222/1-3 หมู่ 13 ถนนพหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
2. บริษัท ปวีณ์มล จำกัด ตั้งอยู่ที่ 73-74 ต.คูบางหลวง อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี 12140
3. บริษัท วีร่า อัลลาค์แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 65/2 ถนน รังสิต-นครนายก หมู่ที่ 11 ต.รังสิต อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12110

ณ ขณะนี้โรงงานมีคนงานรวมทั้งสิ้น 1,347 คน ซึ่งมีหน้าที่ประจำในออฟฟิศและทำงานในไลน์การผลิต ซึ่งผู้บริหารได้แลเห็นคุณค่าจากพนักงานทุกระดับชั้นในระดับที่เท่าเทียมกัน ผู้บริหารจะมองถึงจุดมุ่งหมาย วิธีการตอบสนองด้วยการพยายามอ่านใจลูกน้องอยากเห็นมุมมองสิ่งนี้คิดในตัวพนักงาน จะไม่นำมองในด้านผู้บริหาร เพราะเชื่อว่าความสุขของการอยู่ร่วมกันเป็น “ความสุขนิยม” ความสุขขององค์กรจะนำมาซึ่งตัวเงินการให้ความเอาใจใส่กับสภาวะจิตใจพนักงาน ด้วยการทักทาย เจอหน้าพนักงานอย่างใกล้ชิดสร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ ทำให้พนักงานเกิดแรงศรัทธาของคนต่อองค์กร เกิดความแข็งแกร่งลดอัตราการลาออกจากงานของบริษัทเรียกว่าแทบไม่มีใครลาออกได้เลย

ดังนั้นจึงศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี โดยจะนำผลการวิจัยนี้ไปปรับใช้ประกอบการพัฒนาหน่วยงานองค์กรกลุ่มธุรกิจประเภทคล้ายคลึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน of พนักงาน

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ (ต่อเดือน) ตำแหน่งงาน (ระดับ) อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยความคาดหวังในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 พื้นที่การสืบค้นครั้งนี้เลือกเก็บข้อมูลจาก บริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

1.4.2 ประชากร ที่ใช้วิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทของกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 1,347 คน

1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เจาะจงขอบเขตขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane แบบทราบประชากร ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 309 ตัวอย่าง

1.4.4 ช่วงเวลาในการสืบค้นข้อมูลเดือน สิงหาคม 2557-กุมภาพันธ์ 2558

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

คำจำกัดความของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง การนำทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ โดยมีจุดมุ่งหมายถึงผลสำเร็จ และได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้นเป็นผลและถูกต้อง

พนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท โรงงานที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับรับจ้าง ผลิต จำหน่ายเครื่องสำอาง

กลุ่มผลิตเครื่องสำอาง หมายถึง สถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการการผลิตรับจ้างผลิต จัดหาและจัดจำหน่าย ที่เกี่ยวกับเครื่องสำอาง

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง กิจกรรมหรืองานใดๆที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายแก่ลูกจ้างตามกฎหมายและสัญญาการว่าจ้างในระหว่างการจ้างงานหรือนอกเวลา (โอที) ผลประโยชน์อื่น ๆ นอกจากตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ที่พักรถบริการรับส่งที่ทางบริษัทจัดหาให้

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เต็มใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จวัตถุประสงค์ของงานนั้น

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบบริษัท ทั้งด้านความสะดวก ปลอดภัย ห้องอาหาร ห้องน้ำ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา เช่น การพูดจาอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติยกย่องทั้งต่อหน้าและลับหลัง ช่วยเหลืองานอย่างเต็มกำลังความสามารถเมื่อได้รับมอบหมายงาน

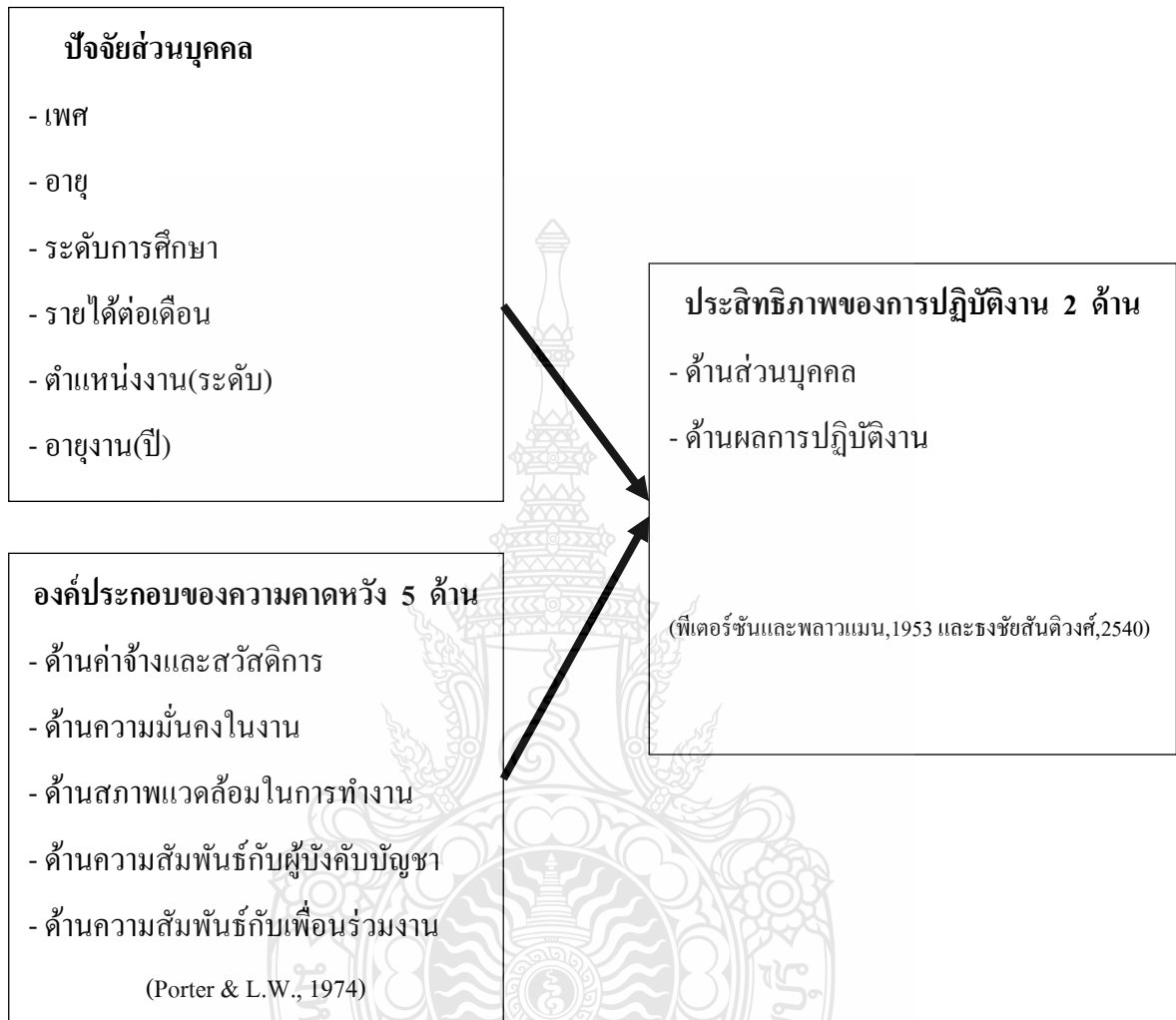
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่กระทำหรือแสดงต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ความเชื่อใจ การช่วยเหลือ ทั้งเรื่องงานและส่วนตัว ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการทำงานกับเพื่อนอย่างเห็นอกเห็นใจกัน

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อมั่น การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใด ๆ ที่มนุษย์มีความคาดหวังกับผลตอบแทนที่จะได้รับหลังจากได้ลงมือกระทำสิ่งไปแล้ว

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจเครื่องสำอางและธุรกิจใกล้เคียงเหมาะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นเป็นการเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการแข่งขันและการขยายตัวในอุตสาหกรรมนี้

1.7.2 เพื่อทราบความต้องการหลักที่ช่วยสนับสนุนขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.7.3 เพื่อเป็นสารสนเทศประกอบสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปปรับใช้กับหน่วยงานวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความคาดหวังที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)
2. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ประวัติและความเป็นมาของบริษัท
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

##### ความหมายของความคาดหวัง

Clay (1988, p.252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดิ้นรน เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

พนัส หันนาคินทร์ (2542, น.138-140) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy) คนเมื่อมีความคาดหวังว่าจะสามารถบรรลุถึงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือรางวัลที่พึงได้รับจากการทำงานจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการทุ่มเทให้แก่พนักงานเพื่อสร้างโอกาสที่เป็นไปได้ให้แก่ตนเองซึ่งมี 4 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. เมื่อมีความหวังก็เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ซึ่งใช้ความพยายามที่มั่นใจว่าสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ตามความคาดหมาย
2. ความคาดหวังที่สมควรได้รับผลตอบแทนจากการทำงานโดยใช้ความพยายามทำไปตามที่ได้รับมอบหมาย หลังจากได้รับผลตอบแทนที่ชัดเจน แรงกระตุ้นก็จะมามากยิ่งขึ้นสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างแน่วแน่ในตัวผู้สั่งงานว่ามีอำนาจเพียงพอที่จะให้ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจริง

3. ผลงานที่เป็นไปตามความคาดหวังเป็นส่วนทำให้บรรลุถึงผลของความต้องการที่มีอยู่สักๆ อาจกล่าวได้ว่า เป็นความพยายามทำงานให้ได้ดีที่สุดนั้นเป็นเครื่องมือและหนทางที่นำไปสู่ความต้องการอย่างจริงจังอาจเป็นชื่อเสียง เกียรติยศมากกว่าตัวเงิน

4. พลังความพึงพอใจเป็นความต้องการภายในตัวคนที่มีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ตนเองทำ ได้สำเร็จ หรือเป็นวัตถุอื่น ๆ ที่เป็นเงินเดือนที่ได้สูงขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่าของสิ่งตอบแทนที่พึงได้

สิริวรรณ อิศวกุล (2528, น.1) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึงความคาดหวังของมนุษย์เป็นการ คิดล่วงหน้าไว้ก่อนซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

ชิษณุกร พรภาณุวิษณุ (2540, น.6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวัง เอาไว้

วิชัย พรหมเมศ (2537, น.14) ได้ให้คำจำกัดความของความคาดหวังว่า คือการคาดการณ์หรือ การตั้งความหวังล่วงหน้าโดยประสบการณ์ในอดีตจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังของมนุษย์

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534, น.29) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่าเป็นสภาวะทางจิต อย่างหนึ่งของบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเนหรือ คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสม กับสถานการณ์ความคาดหวังนี้จะถูกตั้งมากน้อยเพียงใดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

พัชรี มหาลาก (2538, น.14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออก จึงแตกต่างกันเพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคล เคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงาน ในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความ คาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่า ความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการ คาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการ ประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้

คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์  
คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปตาม  
ความรู้ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

จากความหมายของความคาดหวัง สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึก ความเชื่อ ส่วนบุคคลที่คาดหวังจาก  
การกระทำเป็นแรงกระตุ้นให้คนพยายามทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้อย่างที่คาดหวังแล้วยังต้องได้รับ  
ผลตอบแทนที่พึงพอใจความคาดหวังหรือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน  
ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้  
ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “ความคาดหวัง (Expectancy theory)”

เป็นแนวคิดที่ต้องการอธิบายถึงการตัดสินใจในการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยทฤษฎีความคาดหวัง  
ต่าง ๆ ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยอูธม (1970, pp. 91-103) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเท  
ความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่พิจารณา  
จากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม กับ การปฏิบัติงาน ความคาดหวัง  
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ  
ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP : Effort Performance Expectancy)  
หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่  
สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้น ได้สำเร็จ  
กล่าวคือ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่มักจะประเมินถึงความสามารถ  
(Ability) ความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ เช่นทรัพยากรที่จะจัดหาได้ เป็นต้น

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO : Performance Outcome Expectancy)  
เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไรรางวัลตอบแทน  
มีสองลักษณะคือรางวัลตอบแทนภายนอก (extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นให้เช่น โบนัส การเลื่อน  
ตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (intrinsic rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเองเช่น เกิด  
ความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย เช่น การสูญเสีย  
เวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวเนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับ (V: valence) ว่ามีความสำคัญ  
มากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูงแต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะ  
ได้รับในทางลบได้เช่นการสูญเสียเวลาดังกล่าวข้างต้น

## ปัจจัยหลักทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มี 4 ประการ คือ

1. ความคาดหวัง หรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อเกี่ยวกับความน่าจะเป็นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะความมากน้อยของความเชื่อจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0 (ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งเลย) และ 1 (มีความแน่ใจว่าการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง จะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ)

2. ความพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของพนักงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งความพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบได้ภายในสถานการณ์ของการทำงานเราอาจจะคาดหวังได้ว่าผลลัพธ์ เช่น ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และการยกย่องโดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางบวกผลลัพธ์ เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การตำหนิจากผู้บังคับบัญชาจะให้ความพอใจในทางลบในทางทฤษฎีแล้วผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล

3. ผลลัพธ์ คือ ผลที่ติดตามมาของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งและอาจจะแยกประเภทเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สองผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งจะหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่สืบเนื่องมาจากการใช้กำลังความพยายามของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

4. สี่อกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและระดับที่สองตามทัศนคติของ Vroom นั้นสี่อกลางหรือความคาดหวังแบบที่สองจะอยู่ภายในช่วง +1.0 ถ้าหากว่าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และผลลัพธ์ระดับที่สองแล้ว สี่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0

แนวคิดและทฤษฎีแบบจำลองของผลลัพธ์ (Outcome) ความพอใจ (Satisfaction) และความคาดหวัง (Expectancy) แบบจำลองของฟอร์เตอร์อว์เลอร์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังไม่ได้เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวยังแสดงให้เห็นความพยายามที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความสามารถและการรับรู้บทบาทยังมีผลด้วยซึ่งแบบจำลองมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดรางวัลให้เหมาะสมกับคุณค่าของงาน ของตัวผู้รับผิดชอบเพื่อจูงใจในการทำงาน
2. แสดงระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการอย่างชัดเจน เพราะผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ จึงควรมีการกำหนดผลการปฏิบัติงานที่ดี มีรางวัลที่จะได้รับ
3. สร้างความเชื่อมั่นในระดับผลการปฏิบัติงานเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ หากไม่มีการจูงใจประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำด้วย
4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน
5. รางวัลที่มีความเหมาะสม ย่อมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นแบบจำลองของ พอร์เตอร์ลอว์เลอร์ จึงแสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับแล้ว ความพอใจ ความสามารถ การรับรู้ ก็ล้วนแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานเพื่อให้งานได้ผลดีมากยิ่งขึ้น จึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจ เช่น รางวัลตอบแทนที่เหมาะสม คຸ້ມคຸ້ມมากที่สุด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขั้นมุ่งหวังขององค์กรทุก ๆ แห่งต้องการงานแบบที่ดี มีคุณภาพ คนก็เช่นเดียวกันทุก ๆ องค์กร ย่อมคาดหวังและปรารถนาอย่างได้ทรพยากรที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะทำงานได้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ งานที่อยู่บนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมา งานไหนบ้างที่อยากได้คนงานเพิ่มหรือ ต้องใช้อุปกรณ์มาเสริม เช่น เครื่องจักร ซึ่งต้องแข่งกับปัจจัยที่คอยเสียดสีอยู่ข้าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน ค่าแรง ระบบธุรกิจ ในระดับต่าง ๆ คอยกระตุ้นให้กระบวนการทำงานลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพมาก เช่น ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงเป็นส่วนสำคัญมากที่จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างบรรลุผลไปได้ด้วยดี

### ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Millet (อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, น.13) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าผล การปฏิบัติสิ่งใดก็ตามที่นำมาสู่ความพึงพอใจ ความเต็มใจแก่บุคคล องค์กรและนำมาซึ่งผลของ ความสำเร็จหรือสร้างกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and benefit produced)

พีเตอร์สันและพลาวแมน (อ้างใน คชาวุธ พรหมนายน, 2545, น.9) กล่าวถึงคำว่าประสิทธิภาพ เมื่อบริหารงานทางด้านธุรกิจอย่างแคบและกว้างไว้ว่าเป็นการลดค่าใช้จ่ายตั้งต้นเพิ่มประสิทธิผลของงาน ประสิทธิภาพทางธุรกิจก็คือมีแนวทางดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำแต่ได้คุณค่าของสินค้าและการบริการ มีคุณภาพและให้ผลกำไรที่มากที่สุดจึงอาจบอกได้ 5 ข้อย่อย ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุดคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และสุดท้ายวิธีการ (Method) ของการผลิต

แนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์ มีเทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้เป็น 7 ด้าน (อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน, 2550, น.17-18) ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการ มอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่ กำหนดไว้ อาจวัดจากผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวกับ พนักงาน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างดีที่สุด

4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลซึ่งแสดงออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคม ความซื่อสัตย์ สุจริต ในงานของตนเอง เพื่อนร่วมงานและงานขององค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน ให้ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึง คทาวุธ พรหมายน, 2545, น.14) กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอความคิดหลักวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” มีการพูดสรรเสริญ กล่าวขานกันมา โดยมีหลัก 12 ข้อประกอบด้วย

1. ระบุวัตถุประสงค์ของการทำงานอย่างชัดเจน
2. พึงระลึกถึงความเป็นไปได้ของงาน
3. การให้แนวทาง คำชี้แนะถูกต้องแน่นอน
4. สร้างระเบียบวินัยต่อการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. ขั้นตอนงานต้องเชื่อถือได้มีความเรียบง่ายและมีสมรรถภาพและจดบันทึกข้อมูล
7. ควรมีลักษณะชี้แจงกระบวนการดำเนินงาน
8. งานแล้วเสร็จทันเวลา
9. ผลลัพธ์ควรมีมาตรฐาน
10. แผนงานยึดเป็นมาตรฐานได้
11. ระบุมาตรฐานที่ใช้สอนงานได้
12. มอบรางวัลพิเศษ ชมเชยงานที่ดี

ศิริรัตน์ สวดยสม (2546, น.4) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความสามารถของพนักงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพิจารณาจากความรับผิดชอบหน้าที่ สามารถประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของตนเอง ความรู้สึกพึงพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหา งาน ประสิทธิภาพจากการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชา คือ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของพนักงานในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรับผิดชอบ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

Milk Woodcoch (อ้างถึงใน ธนกร กรวัชรเจริญ, 2555, น.6) ซึ่งกล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันที่บุคลากรจัดต้องมีลักษณะในการทำงานที่แสดงออกถึงพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า Building Blocks ประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีการวางจุดหมายไว้อย่างเด่นชัด
2. การเปิดเผยต่อกันและพร้อมเผชิญหน้าต่อปัญหาาร่วมกัน
3. การสนับสนุนและให้ความเชื่อใจต่อเพื่อนร่วมงาน
4. ประสานและลดความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ผลงาน
5. ลำดับงานและตัดสินใจอย่างแม่นยำของผลงานคือ วิธีปฏิบัติงานแบบมีประสิทธิภาพอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานคืออันดับรอง
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) ทุกหน่วยงานจะไม่มีผู้นำที่ถาวรจะต้องมีการผลัดเปลี่ยนเพื่อพัฒนาไป เพราะการทำงานที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมา มากกว่าที่ผู้นำจะเป็นผู้ปฏิบัติ
7. ทบทวนผลการทำงานและแนวทางปฏิบัติงาน (Regular Review) ทุกคนในทีมจะต้องเป็นคนช่วยเหลือกันในการทบทวนงาน วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหาในงานจึงเอาประสบการณ์นั้นมาปรับปรุงแก้ไขและเป็นบททดสอบผู้ร่วมทีมงานทุกคน
8. การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต้องเกิดจากเพื่อนร่วมทีมมีความรู้ความสามารถหมั่นฝึกฝนพัฒนาฝีมือความชำนาญในตัวเองตลอดเวลาเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง ทุกคนในทีมจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของตนเองอยู่เสมอเป็น
9. งานที่จะมีคุณภาพได้นั้นทุกคนในทีมจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันดี มีการเข้าใจกัน เชื่อใจเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจความรู้สึกทั้งทางคำพูดพฤติกรรมแสดงออก ความคิดของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอหากทีมเกิดความขัดแย้งแล้วผลการปฏิบัติงานจะต้องเกิดปัญหาตามมาอีกมากมาย ผลงานมีอุปสรรค องค์กรสูญเสียทั้งทางธุรกิจและผลกำไรอย่างมาก

10. การวางบทบาทของเพื่อนร่วมทีมแบบชัดเจน (Balanced Roles) จะต้องรู้และรับทราบบทบาทตนเอง ใส่ใจต่อหน้าที่อย่างดีที่สุด

11. กระบวนการสื่อสารที่ดี (Good Communication) ทุกระดับในหน่วยงานจะต้องติดต่อกันอย่างชัดเจนเข้าใจวัตถุประสงค์และความหมายอย่างถูกต้องและตรงกันงานจึงจะสำเร็จ

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจึงได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานจากแนวคิดของ 피เตอร์สันและพลาวแมน และธงชัย สันติวงศ์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

1. ส่วนบุคคล คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job knowledge) คือการที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของคู่มือวิธีการปฏิบัติงานรวมทั้งการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุดการแสดงผลออกทางบุคลิก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจา การให้ความช่วยเหลือสังคม การร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาและส่วนอื่น มีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลงมือกระทำงานใดๆเพียงคนเดียว แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยเหตุและผล

2. ผลการปฏิบัติงาน คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) คือมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ด้านปริมาณ (Quantity) คือ เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับพนักงานรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้

สรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน คือ การปฏิบัติงานเกิดพร้อมหลาย ๆ ปัจจัยที่รวมกันขึ้นเพื่อกระทำการสิ่งใดให้บรรลุเป้าขององค์กรของคนทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดได้มาตรฐานและใช้ต้นทุนในการปฏิบัติที่น้อยมากแต่ได้ผลมากกว่า ดังที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตามเป้าหมายที่มีอย่างเดียวกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างก็มีความพึงใจที่คล้าย ๆ กันเมื่อเราได้รับการสนองตอบจากผู้อื่นแล้วก็มาสู่คาดหวังที่มากกว่าเพิ่มไปไม่มีที่จบสิ้น มนุษย์ทุกคนไม่มีความพอดีไม่มีขีดจำกัดในตนเอง ดังนั้นหน่วยงานและผู้นำจึงต้องให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันอย่างเหมาะสมตามลำดับความรับผิดชอบกับหน้าที่

## 2.3 ประวัติและความเป็นมาของบริษัท

**บริษัท กิฟฟารีนสกายไลน์ แลบบอราทอรี แอนด์เฮลท์แคร์ จำกัด**

โรงงานกิฟฟารีนตั้งอยู่บนเนื้อที่กว่า 25 ไร่ บริเวณสวนอุตสาหกรรมนวนคร ด้วยงบประมาณการลงทุนกว่า 1,000 ล้านบาท มีพื้นที่การใช้งานกว่า 39,000 ตารางเมตร ออกแบบตรงตามหลัก GMP



ไม่ว่าด้านโครงสร้างและวัสดุที่ใช้ ดำเนินงานโดยแพทย์ เกษีชกร นักวิทยาศาสตร์ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ มีอาชีพ อีกทั้งยังคือบริษัทที่ได้รับมาตรฐานการจัดการทางสิ่งแวดล้อม ISO14001 และได้รับการยืนยัน มาตรฐานการผลิต และปราศจากสารปนเปื้อนในระดับสากล โรงงานกิฟฟารีนประกอบด้วย 3 ส่วน แบ่งเป็นส่วนผลิตเครื่องสำอาง โรงงานทำอาหารและยา และ Central Lab หรือห้องปฏิบัติการกลาง ซึ่งมีหน้าที่ ในการตรวจสอบผลงานและระบบดูแลรักษาเครื่องสำอาง อาหาร อาหารบำรุง ยาแผนโบราณ ผลิตภัณฑ์ที่ ใช้ภายในครัว ฯลฯ ที่ผลิตโดยโรงงานกิฟฟารีนเพื่อเป็นการรับประกันว่าสินค้าต่าง ๆ ของกิฟฟารีน มีมาตรฐานการดูแลขั้นสูง มีการยอมรับจากชั้นสากลซึ่งผู้บริโภคสามารถตัดสินใจซื้อหา ใช้ผลิตภัณฑ์ได้ แบบมั่นใจ

กิฟฟารีนคือส่วนหนึ่งยังเป็นสมาชิกของสมาคม การขายตรงไทย (TDSA) ซึ่งสังกัดสมาพันธ์ การขายตรงโลก (WFDSA) ทั้งยังเข้าการจดทะเบียนบริษัทขายตรงโดยถูกต้องตาม กฎหมายจากสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) นอกจากนี้ยังขยายตลาดสู่ต่างประเทศและประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน (AEC) อย่างเต็มรูปแบบโดยให้ใบอนุญาตแก่ผู้สนใจลงทุน ชาวต่างประเทศ (Giffarine Business License) เช่น ประเทศลาว พม่า มาเลเซีย กัมพูชา และอื่น ๆ ในอนาคตรวมทั้งมีกลยุทธ์แบบรุก ส่วนการตลาดต่างประเทศ โดยส่งออก สินค้าไปยัง กว่า 33 ประเทศทั่วโลก เช่น เกาหลี ออสเตรเลีย เยอรมนี อเมริกา อังกฤษ และญี่ปุ่น เพราะสินค้า คือหัวใจของการรับทำรวมสินค้าอีกทั้งการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง อาหารเพื่อสุขภาพ ของใช้สำหรับ ร่างกาย และอาหาร สวัสดิการคุ้มครอง ทุกกลุ่มเป้าหมาย ทุกฐานะ ด้วยคุณภาพระดับมาตรฐานโลก ในราคาสมเหตุสมผลจากเริ่มต้นแค่ 84 ชนิด เป็นกว่า 2,000 รายการในปัจจุบันซึ่งงานทุกอย่างได้รับการค้นคว้าแบบจริงจังเพื่อตอบสนองการใ้ใช้งาน ผู้บริโภคและตราประกันความพอใจในคุณภาพของสินค้า นอกจากนี้ยังมีสารสำคัญหรือวัตถุดิบที่มี ผลงานวิจัยรับรอง และเผยแพร่ในวารสารทางการแพทย์ หรือวารสารวิชาการอย่างแพร่หลายก่อนนำมา ผลิต มีการศึกษาทาง คลินิกถึงความปลอดภัยและ ผลข้างเคียง ดูแลการผลิตโดยแพทย์และเภสัชกรชำนาญ การทั้งยังมีการพัฒนาสูตรให้เหมาะสมกับผิวพรรณและการบริโภค มีกระบวนการผลิตจาก เทคโนโลยีที่ดี ที่สุด ในโรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับสากลต่าง ๆ และอยู่ใน ความสนใจของตลาด ต่างประเทศ จึงมียอดจำหน่ายมากขึ้นทุกปี เพราะมีราคาปลายทาง สมเหตุสมผล ผู้บริโภคสามารถซื้อซ้ำ ได้อย่างต่อเนื่องคุ้มค่ากับเงินทุกบาททุกสตางค์ ที่ใช้ไป

ระบบสนับสนุนและบริการที่เป็นเลิศมีศูนย์ธุรกิจถึง 113 แห่งในแทบทุกจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อรับรองการบริการกระจาย สินค้า การอำนวยความสะดวกบริการต่างๆ และกิจกรรมที่จำเป็นต่อการเจริญเติบโต เช่น มีห้องฝึกอบรมและคอร์สสร้างเสริมความรู้ และ กำลังใจในศูนย์ธุรกิจให้สมาชิกอย่าง ต่อเนื่อง มากกว่า 600 ครั้งต่อปี มีการมอบรางวัลเชิดชูเกียรติ จัดงานแสดงผลผลิตภัณฑ์ และการจัดสัมมนาท่องเที่ยว

ทั้งในและต่างประเทศกีฬาฟิรินยังสร้างสรรค์ แผนโปรโมทโฆษณา-นำเสนอในสื่อทุก รูปแบบทั้งในและนอกกิจการอย่างสม่ำเสมอเพิ่มการเผยแพร่ความรู้เป็นประจำ ทุกเดือนผ่านสื่อออนไลน์ ทั้งนิตยสาร อินเทอร์เน็ต โซเชียลเน็ตเวิร์ค ทีวีดาวเทียมในนาม " Giffarine channel " รวมทั้งนวัตกรรม ทางการสื่อสาร ที่ก้าวล้ำ นำเทคโนโลยีในอนาคตความสำเร็จและความภาคภูมิใจนับแต่การก่อตั้งบริษัทฯจนจบจนทุกวันนี้ เรามีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ในการสร้าง รากฐานชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนด้วยกันกีฬาฟิริน มียอดธุรกิจเติบโตอย่างงดงามจากปีแรก 360 ล้านบาท จนถึงปัจจุบันมีผลประกอบการรวมกันกว่า 52,200 ล้านบาท มอบรายได้และให้ผลตอบแทนคืนกลับสู่ นักธุรกิจกีฬาฟิรินสูงอย่างมหาศาลไปแล้วกว่า 35,000 ล้านบาท (\* ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2557)

### **บริษัท ปวีณมลจำกัด**

เริ่มก่อตั้งวันที่ 6 มีนาคม 2528 โดยดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเครื่องสำอาง รวมถึงเวชสำอาง ภายใต้ชื่อสินค้า KA ตลอดระยะเวลาของการดำเนินกิจการมากกว่า 25 ปี ผลิตภัณฑ์ทุกตัวได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคตลอดมา เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง จึงมีการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยทีมเภสัชกรที่มีความสามารถและประสบการณ์ เพื่อมอบผลิตภัณฑ์คุณภาพดี ในราคาสมเหตุสมผลให้ผู้บริโภคทุกท่านและจากแนวความคิดที่ต้องการให้คนไทยสามารถเข้าถึงประโยชน์ของวิตามินอี ปวีณมลจึงคิดค้น KA Cream ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์แรกของบริษัทฯและยังเป็นครีมวิตามิน อี รายแรกของประเทศไทย และนับตั้งแต่ปี 2529 เป็นต้นมา บริษัทฯได้ผลิตสินค้าออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งผลิตภัณฑ์ภายใต้ชื่อ Explor, Polka และ TATA

### **บริษัท วีร่า อัลลายด์แมนูแฟกเจอร์ จำกัด**

ห้างหุ้นส่วน วีร่า อัลลายด์เคมีคอล โปรเซสซิ่ง จำกัด เกิดขึ้นเมื่อ 30 มกราคม พ.ศ.2518 ที่ 386/17 ซอย เถลิงสุข แขวง ลาดยาว เขต จตุจักร กรุงเทพมหานคร ในการเป็นผู้รับจ้างทำสินค้าอุปโภค ชี้นำแห่งหนึ่ง กว่า 20 ปี ในปี 2538 ทางบริษัทฯได้ขยับขยายการผลิตยังตอบสนองถึงกำลังความต้องการใช้ของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงที่ละน้อยให้ดียิ่งขึ้น ภายใต้ชื่อบริษัท วีร่า อัลลายด์แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 65/2 ถนน รังสิต-องครักษ์หมู่ที่ 11 รังสิตใต้ ัญบุรี ปทุมธานี 12110 ด้วยปรัชญาการบริหาร เราหมั่นที่จะผลิตงานคุณภาพอย่างที่สุดสู่ลูกค้าอย่างยาวนาน ประจวบกับเสริมส่งคุณภาพพนักงาน บริษัททุกคน ไม่มีโทษกับสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักบรรทัดฐาน และคุณธรรมในทุกขั้นตอนบริษัทฯมีการทำวิจัยบุกพัฒนาสินค้าโดยนักเคมีผู้เชี่ยวชาญ ระบบประเมินคุณค่าแบบทุกชั้นงาน ผลิตด้วยเครื่องจักรที่ทันสมัย สร้างความมั่นใจต่อผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นที่ส่งต่อไปถึงยังผู้บริโภคที่นั่นครบถ้วน สภาพปกติ ระบบควบคุมเพื่อความไว้วางใจ

เราเป็นผู้ผลิตเครื่องสำอางและสินค้าทำความสะอาด มีความตั้งใจที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพสินค้าของอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง และวัตถุดิบทราย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นควรคำนึงถึงวิธีการทำงาน, เจ้าหน้าที่, ความปลอดภัย, ผู้ดำเนินการ, ความสำคัญตัวสินค้า และผลกระทบกับสภาพแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นซึ่งทางบริษัท ฯ ได้มีนโยบายที่จะพัฒนามาตรฐานผลิต ของอุตสาหกรรม ทั้ง 2 ประเภท โดยใช้ระบบคุณภาพ GMP และ ISO 9001 เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพของการผลิต รวมถึง การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณค่าประสิทธิผล เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ภายใต้บทบัญญัติควบคุมสารเคมีอันตราย และกฎข้อบังคับของกระทรวง

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมพูนุท วรรณคณาพล (2545) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บมจ. การบินไทย พบว่า ผลงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายในด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรกับบทบาทความรับผิดชอบต่องานสูง สำหรับความรู้ในงานและแนวทางปฏิบัติในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับกลาง ๆ ส่วนด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจ ความปลาบปลื้มใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในชั้นกลาง

ณัฐธัญ ถนักรบ (2545 อ้างใน รัตนะชนก จันยัง, 2556, น.38) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถ และในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูง และในด้านความรักและภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และความพึงพอใจในค่าตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภารกิจที่ควรปฏิบัติในด้านการบริการ รวมทั้งการมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้มีโอกาสตัดสินใจมากขึ้นในขอบเขตที่กำหนด

ภัทริย์ จันทรวงกุล (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปีและมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรมีสถานภาพโสด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 15

เดือน) 3. บุคลากรของบริษัท ตลาด คอท คอม จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของบริษัทตลาด คอท คอม จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความมั่นคงในงานความก้าวหน้าในงานความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง

วารสารณ์ หนูนเรื่อง (2550) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. โดยมีอายุการทำงาน 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาทความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวม พนักงานมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านนโยบายบริษัท ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพของอาชีพทางสังคม ด้านสวัสดิการและเงินเดือน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านนโยบายบริษัท ด้านลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานภาพของอาชีพทางสังคม ด้านสวัสดิการและเงินเดือน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วีระวุฒิ อุตตะนนท์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง เนื้อหาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริการเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพการดำเนินงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจนั้นลดลงจากในชั้นประหยัด เนื่องจากพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนชั้น ไม่ภาคภูมิใจและไม่ได้ยอมรับนับถือจากการได้เลื่อนชั้น ทำให้ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อนำสู่ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานในชั้นธุรกิจ ดังนั้นข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้คือ บริษัทควรเปลี่ยนแปลงระบบและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนชั้นของพนักงาน โดยต้องทำให้การเลื่อนชั้นสู่ชั้นธุรกิจเป็นเรื่องของความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างแท้จริง สร้างความภาคภูมิใจและการยอมรับนับถือแก่ผู้ที่ได้รับคัดเลือกได้อย่างเต็มภาคภูมิใจ และให้ความสำคัญกับคุณลักษณะและจิตใจให้บริการของพนักงาน บวกกับความสามารถในการอ่านประกาศภาษาอังกฤษควบคู่กันไป เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่จะก้าวเข้ามาสู่การทำงานในชั้นธุรกิจต่อไป

สมยศ แยมเดือน (2551) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามิเนอรัลส์ (จำกัด) ผลการศึกษาพบว่าความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านบรรยากาศ อยู่ในระดับดีมาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีและความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน การสรรหาและการคัดเลือกบุคคล ด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนา ด้านขวัญและกำลังใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ ด้านผลผลิต อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกันที่ระดับก่อนข้างต่ำ

ครุฑพิชิต พิศพรไพบุลย์ (2552) การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณแบบวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านบริการของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานภายในประเทศการวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความคาดหวังผู้โดยสารด้านบริการโดยเครื่องมือ SERVQUAL ใน 5 ด้านผลที่ได้จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการท่าอากาศยานภายในประเทศประกอบด้วยด้านการสร้างความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 5.20) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 5.11) ด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 5.08) ด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.81) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.78) ตามลำดับ จากผลการสำรวจยังพบว่าระดับความคาดหวังด้านบริการของกลุ่มผู้ใช้บริการครั้งคราวมีความคาดหวังมากกว่าผู้ใช้บริการประจำท่าอากาศยานภายในประเทศ

กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ได้วิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบจก. นวโลหะไทย จำกัด พบว่า ผู้กรอกคำตอบเต็มใจทำงานภาพรวมปานกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและรายได้ ด้านผลงานและผู้ถามมีคุณภาพชีวิตโดยรวมปกติ ในส่วนโอกาสเดินทางในการทำงาน เพื่อนร่วม สิ่งแวดล้อมที่ทำงาน ความขัดแย้งในตัวเองและจุดมุ่งหมายการบริหารอยู่ในปานกลาง ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลกระทบกับวิธีทำงานด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจด้านปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ด้านการเงิน ด้านระบบภายใน ลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และชีวิตประจำวันในการทำงานมีผลถึงคุณภาพในการทำงานของพนักงาน การเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553) ได้วิจัย เรื่องปัจจัยเจ้าหน้าที่สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) พบว่า บุคลากรสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีความเหมาะสมในการอยู่ใน

ระดับกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง ปัญหาและอุปสรรค มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการที่ไม่ทั่วถึงขาดความงอกเงยตำแหน่ง มอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม ผู้วิจัยมีข้อคิดว่า ต้องมีการจัดกรอบบุคลากรให้เหมาะกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบทจัดหาเครื่องจักรให้เพียงพอต่อความต้องการ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสมเช่น การจัดให้มีที่พักอาศัยให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร เสริมส่งผลักดันให้ได้รับการพัฒนาตลอดจนส่งเสริม

ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ผลลัพธ์กระบวนการบุคลากร บริษัท อมรินทร์บุค เซนเตอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บุคเซนเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ชั้นการศึกษา รายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน) บทบาทและช่วงเวลาส่งสมความรู้ที่แตกต่างกันจะมีงานวิธีทำงานไม่แตกต่างกันจุด 0.05 และเรื่องที่มีผลต่องาน ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสเดินหน้าในหน้าที่ สภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีสิ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการร่วมมือการปรับปรุงคุณภาพการทำงานลูกจ้างควรพิจารณาลักษณะงานควรส่งเสริมด้านการประสานงาน และโอกาสปรับเปลี่ยนในหน้าที่

จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภูมรินทร์ ทวีขศรี (2554) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบลแมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารงานและด้านสถานที่ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานและการบริหารงาน

ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคาดหวัง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีความหวังในการทำงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บสะสมข้อมูล การจัดทำและการพิจารณา รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการศึกษา
3. การทำเครื่องมือที่ใช้ศึกษา
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรศาสตร์ที่ใช้ครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่บริษัท ของกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนทั้งสิ้น 1,347 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2557)

ขนาดตัวอย่าง การคิดผลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ดังกล่าว

ต่อเมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากร  
 $E = 0.05$  (ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1 + N(E)^2} \\ &= \frac{1,347}{1 + 1,347(0.05)^2} \\ &= 308.41 \approx 309\end{aligned}$$



### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในครั้ง นี้ จะมีลำดับขั้นตอนในการจำลองตัวอย่างเป็นแบบขั้นบันได(Multistage Sampling)

วิธีที่ 1 ใช้วิธีคัดสรรกลุ่มตัวอย่างวิจรรณญาณหรือแบบเจาะจง (Judgment or Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

วิธีที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Stratified Random Sampling) กับกลุ่มพนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งทราบจำนวนที่แท้จริง

### 3.1 แจกแจงคัดเลือกตัวอย่างแบบแบ่งอัตรภาคชั้น (Stratified Random Sampling)

รายการ	ฝ่ายปฏิบัติการ/สนับสนุน	จำนวน ประชากร (คน)	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บริษัท 1	ฝ่ายปฏิบัติการ	523	38.83	120
	ฝ่ายสนับสนุน	177	13.14	41
บริษัท 2	ฝ่ายปฏิบัติการ	276	20.49	63
	ฝ่ายสนับสนุน	73	5.42	17
บริษัท 3	ฝ่ายปฏิบัติการ	257	19.08	59
	ฝ่ายสนับสนุน	41	3.04	9
รวม		1,347	100.00	309

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยการออกแบบสอบถาม (Questionair) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (checkboxlist) เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน (ปี)

1. เพศ ลักษณะของแบบประเมินที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2. ช่วงอายุลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การวิจัยครั้งนี้ได้เริ่มต้นตั้งแต่อายุ 18 ปี ทั้งนี้เนื่องจากเป็นผู้ที่จบระดับม.ปลาย (ม.6) ขึ้นไป

3. **ชั้นการศึกษา** เนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4. **รายได้(ต่อเดือน)** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

5. **ตำแหน่งงาน** ลักษณะของการประเมินประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้แนวการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

6. **อายุการทำงาน** ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และใช้เกณฑ์การประเมินข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานของพนักงานโดยเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องจำแนกออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามจะเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลของการลงมือทำ โดยเป็นคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเนื้อหาสมบูรณ์ครอบคลุมเรื่องปัจจัยที่มีต่อแยกย่อยออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านส่วนบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ซึ่งประโยคคำถามแบบประเมินสัดส่วน (Rating Scale) กำหนดระดับสัดส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข กำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) มีเกณฑ์การวัดแบบ

ค่าน้ำหนักของตัวเลือก	ระดับความคิดเห็น
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	มากหรือเห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แปลผลของข้อมูลในแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยระบุถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ข้อมูลประเภท Likert Scale ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ย ตามแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเท่า ๆ กันมีวิธีคิด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1.00-1.80	หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	หมายถึง อยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	หมายถึงอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	หมายถึง อยู่ในระดับมาก
4.21-5.00	หมายถึงอยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา จากนั้นจึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ โดยนำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence index) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์
R	คือ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC มีค่ามากกว่า +1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาอย่างแน่นอณมีค่า 0 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่แน่ใจว่าจะสอดคล้องกับเนื้อหา มีค่า -1 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ขึ้นไปแสดงว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นไปลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 ชุด และ นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ในการหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงแสดงว่าเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ได้

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ลงมือสรุปผลข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษารวบรวมจากข้อมูลที่มีผู้จัดทำไว้จากสื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีพัฒนาแนวคิดคุณภาพเพื่อเพิ่มคุณค่าการทำงาน

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง จำนวน 309 ตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้จัดรวบรวมข้อมูลและตรวจเช็คความครบถ้วนของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปแล้ววิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอนดังนี้

1. ความสรุปข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การประมวลผลความแปรปรวนแปรทางตรง (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันวิธีแสดงเกณฑ์สัมพันธ์การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ ตามเกณฑ์ของ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2549) ใช้ได้ทั้งทิศทางบวกและลบสรุปความหมายของค่า r ได้ดังนี้

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้าตัวแปร X เพิ่มขึ้น ตัวแปร Y จะลด ถ้าตัวแปร X ลด ตัวแปร Y จะเพิ่ม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าตัวแปร X เพิ่มขึ้น ตัวแปร Y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้าตัวแปร X ลด ตัวแปร Y จะลดลงด้วย

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า  $r=0$  แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปร X และ ตัวแปร Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์

ค่าสหสัมพันธ์ 0.00 - 0.20	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด
ค่าสหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
ค่าสหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.61 - 0.80	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 0.81 - 1.00	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 309 คน

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติเพื่อให้การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงใช้สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

N	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานอายุงาน (ปี) โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยแสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและอายุงาน (ปี) โดยแสดงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.1-4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	114	36.9
หญิง	195	63.1
รวม	309	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 195 คนคิดเป็นร้อยละ 63.1 และเพศชายจำนวน 114 คนคิดเป็นร้อยละ 36.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18-30 ปี	168	54.4
31-40 ปี	91	29.4
41-50 ปี	38	12.3
50 ปี ขึ้นไป	12	3.9
รวม	309	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คน ส่วนใหญ่ช่วงอายุ 18-30 ปี มีจำนวน 168 คนคิดเป็นร้อยละ 54.4 อายุในช่วง 31-40 ปีมีจำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุในช่วง 41-50 ปีมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 อายุในช่วง 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	221	71.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	74	23.9
สูงกว่าปริญญาตรี	14	4.5
<b>รวม</b>	<b>309</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คนส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 221 คนคิดเป็นร้อยละ 71.5 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 23.9 และสูงกว่าปริญญาตรี 14 คนคิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท	178	57.6
15,001-20,000 บาท	96	31.1
20,001-30,000 บาท	28	9.1
30,001-40,000 บาท	4	1.3
40,001 บาทขึ้นไป	3	1.0
<b>รวม</b>	<b>309</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายปฏิบัติการ	231	74.8
ฝ่ายสนับสนุน	78	25.2
<b>รวม</b>	<b>309</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 231 คนคิดเป็นร้อยละ 74.8 และฝ่ายสนับสนุน จำนวน 78 คนคิดเป็นร้อยละ 25.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของพนักงานที่จำแนกตามอายุงาน (ปี)

อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	130	42.1
1 – 5 ปี	91	29.4
6 – 10 ปี	55	17.8
10 ปีขึ้นไป	33	10.7
<b>รวม</b>	<b>309</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 309 คนส่วนใหญ่อายุงานต่ำกว่า 1 ปีจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 42.1 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 91 คนคิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 17.8 และอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คนคิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ตามตารางที่ 4.7-4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือนมีความเหมาะสม	20.7	65.4	10.7	1.6	1.6	4.08	0.725	มาก	4
2.มีการให้โบนัสแก่พนักงานในแต่ละปี	25.6	61.5	9.7	1.6	1.6	4.08	0.748	มาก	2
3.มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยให้กับพนักงาน	20.1	60.5	17.8	0.6	1.0	3.98	0.702	มาก	5
4.มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและประกันชีวิตให้กับพนักงาน	28.5	59.5	8.7	1.9	1.3	4.12	0.744	มาก	1
5.มีบริการของรถรับส่งพนักงาน	17.8	58.6	15.5	2.3	5.8	3.80	0.955	มาก	7
6.มีสวัสดิการอาหารในช่วงเวลาปฏิบัติงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสมอาหารมีคุณภาพ	19.4	65.0	9.4	3.6	2.6	3.95	0.814	มาก	6
7.มีการบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพและเพียงพอ	24.9	60.8	11.7	2.3	0.3	4.08	0.694	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.00	0.580	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านค่าจ้างและสวัสดิการกลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.00$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก พบว่า มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและประกันชีวิตให้แก่พนักงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ มีการให้โบนัสแก่พนักงานในแต่ละปี มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , SD = 0.748) และมีการบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพและเพียงพอ มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , SD = 0.694) ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละท่าน	12.0	73.8	12.6	1.6	0	3.96	0.557	มาก	3
2.ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์งานใหม่ๆในการพัฒนาหน่วยงาน	14.9	68.6	13.3	1.6	1.6	3.94	0.700	มาก	4
3.ความเหมาะสมของปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน	15.2	69.6	13.6	1.0	0.6	3.98	0.621	มาก	2
4.คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	14.2	73.8	9.1	1.9	1.0	3.98	0.632	มาก	1
5.มีหลักการที่มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเลื่อนตำแหน่งงาน	11.0	73.5	11.3	1.9	2.3	3.89	0.703	มาก	6
6.การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มความรู้ ความสามารถทางอาชีพ เช่น การฝึกอบรมการศึกษาดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น	10.0	76.1	9.4	3.6	1.0	3.91	0.645	มาก	5
7.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	11.7	62.5	19.7	3.9	2.3	3.77	0.790	มาก	7
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.92	0.539	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านความมั่นคงในงานกลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.92$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.632$ ) รองลงมา

คือ ความเหมาะสมของปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.621$ ) และลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละท่าน ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ความสะอาด ความเหมาะสมในห้องทำงานของสถานที่ปฏิบัติงาน	17.5	68.3	12.0	1.6	0.6	4.00	0.647	มาก	4
2.จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ	22.0	64.4	11.3	1.9	0.3	4.06	0.662	มาก	3
3.ความเหมาะสมเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน	21.7	61.5	8.4	6.1	2.3	3.94	0.866	มาก	6
4.สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่นละอองและความปลอดภัย	27.5	60.2	10.0	1.3	1.0	4.12	0.708	มาก	2
5.ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงานหรือหน่วยปฏิบัติงาน	13.9	70.6	13.6	1.9	0	3.96	0.594	มาก	5
6.มีการจัดกิจกรรมสันทนาการในสถานที่ทำงาน	11.7	73.8	9.4	4.5	0.6	3.91	0.666	มาก	7
7.มีระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัทที่ได้มาตรฐาน	34.3	50.2	12.3	2.3	1.0	4.15	0.790	มาก	1
<b>ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม</b>						<b>4.02</b>	<b>0.554</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานกลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.02$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า มีระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัทที่ได้มาตรฐาน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะอาด เสี่ยง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่นละอองและความปลอดภัย มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) และ จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.รูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม	14.2	64.4	18.1	2.9	0.3	3.89	0.678	มาก	7
2.ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ อย่างตรงไปตรงมา	19.4	65.4	11.7	2.3	1.3	3.99	0.721	มาก	3
3.ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน	27.8	63.1	7.8	1.3	0	4.17	0.615	มาก	1
4.ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	24.3	65.4	7.8	2.6	0	4.11	0.642	มาก	2

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล ผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
5.ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิด	14.2	73.5	9.1	2.9	0.3	3.98	0.616	มาก	5
6.ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือกับท่านในการทำงาน	15.2	69.9	12.0	2.6	0.3	3.97	0.636	มาก	6
7.การจัดสายงาน การแบ่งงานมีความชัดเจนเหมาะสม	12.6	76.7	8.4	1.6	0.6	3.99	0.578	มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม</b>						4.02	0.501	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.02$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงานอธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจนเข้าใจง่าย มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) และ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ อย่างตรงไปตรงมา มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ	12.9	57.0	26.2	3.6	0.3	3.79	0.721	มาก	7
2.ท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน	14.9	73.1	9.7	2.3	0	4.01	0.581	มาก	4
3.ท่านได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	18.1	72.2	8.4	1.3	0	4.07	0.560	มาก	2
4.ท่านยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	12.9	77.0	8.4	1.3	0.3	4.01	0.543	มาก	5
5.เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	11.3	76.4	9.7	2.3	0.3	3.96	0.574	มาก	6
6.มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน	19.4	70.9	8.1	1.6	0	4.08	0.578	มาก	1
7.มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน	15.9	73.1	8.7	2.3	0	4.03	0.581	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.99	0.453	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.99$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่ามีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมาคือ ท่านได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) และมีการยอมรับ

ในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) ส่วนที่เหลืออื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ตามตารางที่ 4.11-4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านส่วนบุคคล

ด้านส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย	51.1	39.5	8.1	1.3	0	4.40	0.694	มากที่สุด	1
2.ท่านรู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน	45.3	38.8	13.3	1.9	0.6	4.26	0.809	มากที่สุด	3
3.ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	41.7	48.2	9.1	1.0	0	4.31	0.674	มากที่สุด	2
4.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่	14.9	69.3	15.2	0.6	0	3.98	0.572	มาก	4
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						4.24	0.548	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่า มีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาคือ ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ )



ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ด้านผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	แปลผล	อันดับ
	5	4	3	2	1				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด	16.5	66.0	16.8	0.6	0.0	3.98	0.600	มาก	1
2. ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก	12.3	68.9	17.2	1.3	0.3	3.92	0.608	มาก	4
3. ท่านทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	14.6	69.9	14.9	0.6	0.0	3.98	0.567	มาก	2
4. ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด	13.9	68.9	15.2	1.6	0.3	3.94	0.619	มาก	3
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวม						3.96	0.514	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีพบว่า มีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.96$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.600$ ) รองลงมาคือ ท่านทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.98$ )

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่าง จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ชาย	4.25	0.531	0.204	307	0.839
	หญิง	4.23	0.559			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ชาย	4.03	0.583	1.874	307	0.062
	หญิง	3.92	0.466			
ด้านภาพรวม	ชาย	4.14	0.500	1.133	307	0.258
	หญิง	4.08	0.456			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.258 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าเพศที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F-Ratio	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	6.435	3	2.145	7.599	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	86.094	305	0.282		
	รวม	92.528	308			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.600	3	0.200	0.755	0.520
	ภายในกลุ่ม	80.769	305	0.265		
	รวม	81.369	308			

**ตารางที่ 4.15** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.251	3	0.417	1.880	0.133
	ภายในกลุ่ม	67.653	305	0.222		
	รวม	68.905	308			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.133 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$  สรุปผลการทดลองได้ว่า อายุที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านส่วนบุคคล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านส่วนบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้นำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่าง LSD ได้ผลตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.16** แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุ ที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านส่วนบุคคล)

LSD

อายุ	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	กลุ่ม J	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	50 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	4.15	4.05	3.97	4.10
18-30 ปี	4.15	-	0.099 (0.108)	0.177 (0.037*)	0.047 (0.739)
31-40 ปี	4.05	-	-	0.079 (0.389)	-0.052 (0.720)
41-50 ปี	3.97	-	-	-	-0.130 (0.403)
50 ปีขึ้นไป	4.10	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่าง พบว่า อายุ 18-30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าผู้ที่มีอายุ 18-30 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.177 สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.17** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานที่ต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F-Ratio	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	0.531	2	0.266	0.884	0.414
	ภายในกลุ่ม	91.997	306	0.301		
	รวม	92.528	308			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.368	2	1.184	4.585	<b>0.011*</b>
	ภายในกลุ่ม	79.002	306	0.258		
	รวม	81.369	308			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.973	2	0.486	2.190	0.114
	ภายในกลุ่ม	67.932	306	0.222		
	รวม	68.905	308			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างระดับการศึกษา กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.114 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธ  $H_1$ สรุปผลการทดลองได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้นำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน LSD ได้ผลตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.18** แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง ระดับการศึกษาที่แตกต่างกับประสิทธิภาพการทำงาน (ด้านผลการปฏิบัติงาน)

LSD

การศึกษา	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
	Mean	กลุ่ม J		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
กลุ่ม I				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.93	-	-0.019 (0.776)	-0.424 <b>(0.003*)</b>
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.95	-	-	-0.404 <b>(0.007*)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	4.36	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า กลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมี ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.424

ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.404

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$ : รายได้ที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : รายได้ที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.19** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	Ms	F-Ratio	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	1.973	4	0.493	1.889	0.112
	ภายในกลุ่ม	79.396	304	0.261		
	รวม	81.369	308			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.852	4	0.213	0.706	0.588
	ภายในกลุ่ม	91.676	304	0.302		
	รวม	92.528	308			
ด้านภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.119	4	0.280	1.255	0.288
	ภายในกลุ่ม	67.786	304	0.223		
	รวม	68.905	308			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.288 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$ : ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.20** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		Mean	SD	t	df	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ฝ่ายปฏิบัติการ	4.26	0.571	1.239	307	0.216
	ฝ่ายสนับสนุน	4.17	0.472			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ฝ่ายปฏิบัติการ	3.96	0.490	-0.088	307	0.930
	ฝ่ายสนับสนุน	3.96	0.583			

**ตารางที่ 4.20** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	t-test for Equality of Means					
	ตำแหน่งงาน	Mean	SD	t	df	Sig.
ด้านภาพรวม	ฝ่ายปฏิบัติการ	4.11	0.471	0.669	307	0.504
	ฝ่ายสนับสนุน	4.07	0.482			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวม พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.504 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 อายุการทำงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

$H_0$ : อายุการทำงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : อายุการทำงานที่ต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

**ตารางที่ 4.21** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	13.436	3	4.479	17.271	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	79.092	305	0.259		
	รวม	92.528	308			
2.ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.577	3	0.526	2.010	0.113
	ภายในกลุ่ม	79.792	305	0.262		
	รวม	81.369	308			
ด้านภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.384	3	1.795	8.616	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	63.521	305	0.208		
	รวม	68.905	308			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ระหว่างอายุการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในด้านภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  สรุปผลการทดลองได้ว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านส่วนบุคคลมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ระดับอายุ การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานด้านส่วนบุคคลแตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้นำไปเปรียบเทียบหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกัน LSD ได้ผล ตารางดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.22** แสดงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุการทำงานที่แตกต่างกับประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล)

อายุการทำงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		ต่ำกว่า 1ปี	1-5ปี	6-10ปี	10 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	4.22	4.00	4.15	3.81
ต่ำกว่า 1ปี	4.22	-	0.211 (0.001*)	0.068 (0.357)	0.401 (0.000*)
1-5ปี	4.00	-	-	-0.144 (0.066)	0.190 (0.001*)
6-10ปี	4.15	-	-	-	0.333 (0.001*)
10 ปีขึ้นไป	3.81	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างพบว่า อายุการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า อายุงานที่ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้มีอายุงาน 1-5 ปี ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.211



อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.401

อายุงาน 1-5 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.190

อายุงาน 6-10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้ที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าผู้ที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ด้วยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.333

**สมมติฐานที่ 2** องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านส่วนบุคคล

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : องค์ประกอบของความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านส่วนบุคคล

$H_1$  : องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านส่วนบุคคล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

**ตารางที่ 4.23** แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล)

องค์ประกอบของความคาดหวัง	ด้านส่วนบุคคล			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.410	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ด้านความมั่นคงในงาน	0.419	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.433	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน
4.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.421	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.499	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังแยกตามรายด้าน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล) โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410, 0.419, 0.433, 0.421 และ 0.499 ตามลำดับและมีทิศทางเดียวกันซึ่งในทุก ๆ ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์ประกอบของความคาดหวังตามรายด้าน (ในทุก ๆ ด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านส่วนบุคคล) และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : องค์ประกอบของความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน

$H_1$  : องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

**ตารางที่ 4.24** แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (ด้านผลการปฏิบัติงาน)

องค์ประกอบของความคาดหวัง	ด้านผลการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	0.331	<b>0.000**</b>	น้อย	เดียวกัน
2.ด้านความมั่นคงในงาน	0.357	<b>0.000**</b>	น้อย	เดียวกัน
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.268	<b>0.000**</b>	น้อย	เดียวกัน
4.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.385	<b>0.000**</b>	น้อย	เดียวกัน
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.446	<b>0.000**</b>	ปานกลาง	เดียวกัน

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังแยกตามรายด้าน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านผลการปฏิบัติงาน) โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าความสัมพันธ์ระดับปานกลางได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.446 และมีทิศทางเดียวกันซึ่งในทุก ๆ ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์ประกอบของความคาดหวังตามรายด้าน (ในทุก ๆ ด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ด้านผลการปฏิบัติงาน) และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (โดยรวม)

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$ : องค์ประกอบของความคาดหวังไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม

$H_1$ : องค์ประกอบของความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

**ตารางที่ 4.25** แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (ด้านภาพรวม)

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

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความคาดหวังแยกตามรายด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (โดยรวม) โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.418, 0.437, 0.453 และ 0.532 และมีทิศทางเดียวกัน

ซึ่งในทุก ๆ ด้านมีค่า Sig. น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐาน ( $H_1$ ) หมายความว่า องค์ประกอบของความคาดหวังตามรายด้าน (ในทุก ๆ ด้าน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (โดยรวม) และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ตารางที่ 4.26** แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านส่วนบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน	ภาพรวม
1.เพศ	-	-	-
2.อายุ	✓	-	-
3.ระดับการศึกษา	-	✓	-
4.รายได้ต่อเดือน	-	-	-
5.ตำแหน่งงาน	-	-	-
6.อายุการทำงาน	✓	-	✓

✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานแตกต่างกัน อย่าง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง การสรุปสมมติฐานไม่แตกต่าง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของความคาดหวังกับประสิทธิภาพ  
ของการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความคาดหวัง	ด้านส่วนบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน	ภาพรวม
1.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	✓	✓	✓
2.ด้านความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓
3.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	✓	✓
4.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓
5.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓

✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความสัมพันธ์กัน อย่าง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

– หมายถึง การสรุปสมมติฐานไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในการวิจัยครั้งนี้ได้สุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีจำนวน 309 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในครั้งนี้เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 178 คนคิดเป็นร้อยละ 57.60 ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 74.80 ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี

องค์ประกอบของความคาดหวังในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับมากโดยพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นด้วยโดยพบว่า ปัจจัยด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีส่วนสำคัญและเป็นแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานที่มีความเท่าเทียม คู่มีค่ากับค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากนายจ้าง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นด้วยโดยพบว่า ด้านความมั่นคงในงาน เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น พัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ตลอดเวลาเพื่อจะได้รับความไว้วางใจและเชื่อใจจากนายจ้างยอมรับสร้างความมั่นคงต่องานทั้งปัจจุบันและอนาคตได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุด

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นด้วยโดยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนผลิตซึ่งต้องการความสะอาด ปราศจากเชื้อโรคหรือสารพิษต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดผลเสียกับเครื่องสำอางที่กำลังอยู่ในระยะเวลาการผลิตได้จึงทำให้องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย สูงสุด

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นด้วยโดยพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานมีความไวใจ เชื่อถือ แสดงความเคารพต่อการมอบหมายงานและตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย สูงสุด

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับเห็นด้วยโดยพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายงานที่ได้รับมอบหมายไว้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งเป็นระดับความคิดเห็นของพนักงานในระดับมากที่สุดโดยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้านส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1. ด้านส่วนบุคคล ความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พบว่า ข้อคำถามที่ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานเฉพาะบุคคลมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงควรมีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเพิ่มพูนความรู้ที่หลากหลายความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้พัฒนาองค์กรต่อไป

2. ด้านผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 พบว่าข้อคำถามที่ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด มีระดับความคิดเห็นมาก จึงแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถและการเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานเป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญ สร้างขวัญกำลังใจที่ดีต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานได้รับความมั่นใจ ความเชื่อมั่นต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน (ปี) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

จากการวิจัย พบว่า เพศชายและเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องปัจจุบันเพศทั้งสองต่างมีความรู้ ความสามารถ สิทธิเสรีภาพทางสังคมทัดเทียม ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็ตามก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสำเร็จได้ในที่สุด

อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเนื่องจากพนักงานแต่ละอายุวัยมีหน้าที่งานที่รับผิดชอบแตกต่างกันตามความสามารถ ยกเว้นด้านส่วนบุคคล คนที่อายุน้อยก็สามารถหางานใหม่ หรือ เปลี่ยนงานใหม่ได้บ่อยกว่าคนที่มียู่มากกว่าจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเนื่องจากระดับการศึกษาคนพนักงานส่วนใหญ่แล้วอยู่ในระดับเดียวกัน ยกเว้นด้านผลการปฏิบัติงาน อาจมองว่าคนที่มีการศึกษาน้อยไม่จำเป็นต้องทำงานให้มากเกินความจำเป็นแต่จะโยนความรับผิดชอบให้กับคนที่มีการศึกษาที่สูงกว่าทำงานให้ทำแทนจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะค่าแรงขั้นต่ำในปัจจุบันอยู่ในระดับเดียวกันเสียส่วนใหญ่ อุตสาหกรรมเดียวกันฐานเงินเดือนของพนักงานจะใกล้เคียงกัน

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะทุกคนยอมรับในตำแหน่งงานที่ตนเองได้สมัครงานเข้าไปทำงานตั้งแต่แรกเข้า จึงยอมรับกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้

อายุการทำงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะคนที่อายุงานมากกว่ามีประสบการณ์เชี่ยวชาญในงานจึงปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ด้านส่วนบุคคล อาจมองต่างกับคนที่มียู่มากกว่าถึงสิทธิ ผลประโยชน์ตอบแทนหรือสวัสดิการด้านอื่นๆที่ได้รับมาอาจไม่เหมาะสมจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 องค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

จากการวิจัย พบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านส่วนบุคคลที่ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน



## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีประเด็นที่สำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้กล่าวไว้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะประสบการณ์ที่สูง

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการจะต่ำกว่าปริญญาตรีที่ต้องทำงานในปริมาณมาก ๆ งานเร่งด่วนแข่งขันกับเวลาที่ได้กำหนดเอาไว้และอายุการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลรินทร์ ทวีขศรี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

### 2. ศึกษาองค์ประกอบของความคาดหวัง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ด้านส่วนบุคคล กับ ด้านผลการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและระดับน้อย ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หนูนเรือง (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก หากเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากเข้าปฏิบัติงาน ไม่อยากพบปะเจอหน้ากันจึงทำส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยตรง

## 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ผลการศึกษายืนยันว่า องค์ประกอบของความคาดหวังทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวม หากองค์กรสามารถเพิ่มระดับองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานย่อมเพิ่มระดับขึ้นด้วยทั้งนี้

จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจึงควรหันมาให้ความสำคัญ สร้างความมั่นใจ สร้างหลักประกันที่มั่นคงหรือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับตามความเป็นจริงเพื่อให้มั่นใจในความมั่นคงของอาชีพหลักประกันในหน้าที่การงานพร้อมทั้งครอบครัวในอนาคต

5.3.2 นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวัง ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางดังนั้นองค์กรหลักรวมทั้งบริษัทต่าง ๆ ต้องพิจารณาผลตอบแทน ค่าจ้างที่เหมาะสมมากที่สุดมีสวัสดิการที่เหมาะสมพอเพียงกับสถานการณ์ของสังคม เศรษฐกิจค่าครองชีพที่กระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน หากพนักงานได้รับค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอแล้ว ย่อมมีความสุขเกิดความสบายใจ ไร้ความกังวลเมื่อไม่มีปัญหาพนักงานก็สามารถปฏิบัติงานให้แก่บริษัทได้อย่างเต็มความสามารถ ถูกต้อง แม่นยำตรงเวลาตามที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

5.3.3 องค์ประกอบของความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกันซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะอาด ปลอดภัย เหมาะสมกับงานหรือตำแหน่งหน้าที่จะให้ปฏิบัติงาน หากสถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับธุรกิจที่กระทำย่อมส่งผลเสียอย่างมากและทำให้งานไม่ได้มาตรฐานหรือผ่านเกณฑ์คุณภาพที่บริษัทกำหนดไว้

## 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

เพื่อให้การศึกษารุ่นนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มากยิ่งขึ้นผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานในด้านอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อขยายผลการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะกับบริษัทหรือหน่วยงานต่าง ๆ

5.4.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงลึกแบบรายด้านและทำการวิเคราะห์ผลเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5.4.3 การศึกษารุ่นนี้ได้ศึกษาเพียง พนักงานในกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไป เช่น เป็นกลุ่มธุรกิจอื่นเพื่อนำมาเปรียบเทียบซึ่งผลอาจมีความแตกต่างกันมากแต่ก็สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับธุรกิจของเราได้มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงาน  
ทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). (การค้นคว้าอิสระ ปรินญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (2552). ความคาดหวังด้านบริการของผู้โดยสารขาเข้าที่ใช้บริการ  
ท่าอากาศยานภายในประเทศ. วารสาร : BU Academic Review, 8(2), 45-55.
- คทาวิฑูร พรหมนายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้า  
เมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- จิตตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่.  
(วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขา  
ประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย (มหาชน).  
(ภาคนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ชัยฉกร พรภาณุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ  
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาจังหวัด  
แพร่. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ  
การรถไฟแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ  
เจ้าพระยา).
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท อมารินท์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยบูรพา).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3). (การค้นคว้าอิสระ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- ประเทือง สูงสุวรรณ. (2534). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี महाลาภ. (2538). ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีต่อบทบาทการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับล่าง ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ภัทรีย์ จันทรวงกุล. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. (ภาคนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- วิชัย พรหมเมศ. (2537). ความคาดหวังของนักศึกษาสายอาชีพสังกัดกรมอาชีวศึกษาต่อการทำงานภาคอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วีระ วุฒิวัตตนนท์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). การบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ เข้มเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สิริรัตน์ สวายน. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (สารนิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถิตคำ ลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ  
ปืนทหารเรือ.** (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สิริวรรณ อัสกุล. (2528). **ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนดของนักเรียน  
ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ.** (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation.** New York: John Wiley & Sons.



ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี

แบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานีเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงด้านความต้องการในด้านต่างๆ ด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบให้ครบทุกข้อ และด้วยความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

#### ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในหน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 18 ปี – 30 ปี  2. 31 ปี – 40 ปี  
 3. 41 ปี – 50 ปี  4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท  2. 15,001 – 20,000 บาท  
 3. 20,001 – 30,000 บาท  4. 30,001 – 40,000 บาท  
 5. 40,001 บาท ขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

1. ฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ ฝ่ายผลิต ฝ่ายซ่อมบำรุง  
 2. ฝ่ายสนับสนุน ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายขายและการตลาด

6. อายุการทำงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี  2. 1 – 5 ปี  
 3. 6 – 10 ปี  4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความคาดหวังในการทำงานของท่านมากที่สุด ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามมีดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ความคาดหวัง ของท่านในการทำงาน	ระดับคะแนนความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ</b>					
1.ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือนมีความเหมาะสม					
2.มีการให้โบนัสแก่พนักงานในแต่ละปี					
3.มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัยให้กับพนักงาน					
4.มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและประกันชีวิตให้กับพนักงาน					
5.มีบริการของรถรับส่งพนักงาน					
6.มีสวัสดิการอาหารในช่วงเวลาปฏิบัติงานแก่พนักงานอย่างเหมาะสม อาหารมีคุณภาพ					
7.มีการบริการน้ำดื่มที่มีคุณภาพและเพียงพอ					
<b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>					
8.ลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละท่าน					
9.ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์งานใหม่ๆในการพัฒนาหน่วยงาน					
10.ความเหมาะสมของปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน					
11.คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					
12.มีหลักการที่มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน					
13.การส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มความรู้ ความสามารถทางอาชีพ เช่น การฝึกอบรมการศึกษาดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น					
14.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					



<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
15.ความสะอาด ความเหมาะสมในห้องพักของสถานที่ปฏิบัติงาน					
16.จำนวนห้องน้ำมีเพียงพอและถูกสุขลักษณะ					
17.ความเหมาะสมเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน					
18.สภาพแวดล้อมภายในบริเวณห้องปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่นละอองและความปลอดภัย					
19.ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงานหรือหน่วยปฏิบัติงาน					
20.มีการจัดกิจกรรมสันทนาการในสถานที่ทำงาน					
21.มีระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัทที่ได้มาตรฐาน					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
22.รูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม					
23.ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ อย่างตรงไปตรงมา					
24.ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน					
25.ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
26.ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิด					
27.ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือกับท่านในการทำงาน					
28.การจัดสายงาน การแบ่งงานมีความชัดเจนเหมาะสม					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
29.ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ					
30.ท่านได้ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน					
31.ท่านได้ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					
32.ท่านยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
33.เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่					

พอใจของทุกฝ่าย					
34.มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน					
35.มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ขอให้ท่านอ่านข้อความในแต่ละข้อให้ชัดเจนแล้วทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามมีดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับคะแนนความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านส่วนบุคคล</b>					
1.ท่านมีความเต็มใจในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
2.ท่านรู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่นที่ทำในตำแหน่งเดียวกัน					
3.ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ					
4.ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่					
<b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>					
5.ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่หน่วยงานกำหนด					
6.ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก					
7.ท่านทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
8.ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนันทวรรณ ทองแสน
วัน เดือน ปีเกิด	15 มิถุนายน 2525
ที่อยู่	226 หมู่ที่ 1 ตำบลบ้านฝ้อ อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี 41160
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประสบการณ์การทำงาน	หัวหน้าธุรการโรงงาน (สาขาปทุมธานี) บริษัท แอ็คควานซ์ ซิท จำกัด พ.ศ. 2554 ถึงปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	086-792-5658
อีเมล	tongsan91@gmail.com

