

## หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 12 กรกฎาคม 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 5 ตุลาคม 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 8 ตุลาคม 2564

บุญลดา คุณาเวชกิจ<sup>1</sup>

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาณณ์ นาคแก้ว

นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของหลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด การวิจัยเป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานของบริษัทจำนวน 186 คน ทำการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.7 ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 53.4 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 65.1 การศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.6 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 49.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ โสด กับ สมรส นอกนั้นไม่แตกต่าง ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักการบริหารงาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) ด้านการนำ (Leading) ด้านการควบคุม (Controlling) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ด้านการประสานงาน (Mediation)

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ อิทธิพล การปฏิบัติงาน

\* ผู้ประสานงานหลัก: k.boonlada@hotmail.co.th

## Management Principles Influencing the Performance of Employees of R V Connex Co., Ltd.

Received: July 12, 2021

Revised: October 5, 2021

Accepted: October 8, 2021

*Boonlada Kunavetchakij<sup>1\*</sup>*

Lecture of Human Resource Management

Faculty of Management Sciences, Phibulsongkram Rajabhat University

*Juthamas Uankaew and Kingkam Nakkaew*

Student of Human Resource Management

Faculty of Management Sciences, Phibulsongkram Rajabhat University

### Abstract

The objective of this research was to 1) study on personal and operational factors, 2) compare the difference of personal factors, operation factors with the efficiency in operation performance, and 3) study on influence of management principles which affected to the operation of R V Connex Co., Ltd employees. This research was the quantitative research. The sample group was composed of 186 employees by random. The instruments were questionnaires. The statistics to analysis were percentage, average and standard deviation, T-Test, One-way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The result showed that 52.7 percent were males, 53.4 percent were age 30 years old or lower, 65.1 percent were single, 65.6 percent had obtained Bachelor's Degree, 49.5 percent had worked during 1-5 years. The comparison based on employee status found that the operation efficiency was different. While compared to each pair, there was the different at the statistical significance at level 0.05 from 1 pair such as single and marriage. The other was not different. The analysis of the management principles influence by Multi Regression Analysis was found that Planning, Organizing, Leading, Controlling, Man, Morality and Mediation were affected to the operation efficiency of the employees at the statistical significance at level 0.05

**Keywords:** Efficiency, Influence, Operation

---

\* Corresponding Author : k.boonlada@hotmail.co.th

## บทนำ

ในปัจจุบัน ทุกชีวิตอยู่ในภาวะความเร่งรีบ งานมากขึ้นภายในกรอบของวันเวลาทำงานที่เท่าเดิม ทุกธุรกิจทุกองค์กรต่างมุ่งหวังให้พนักงานแต่ละคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อไม่ต้องเพิ่มจำนวนพนักงาน ลดค่าใช้จ่าย และสร้างองค์กรที่เข้มแข็ง ด้วยเหตุนี้หัวหน้าและผู้บริหารจึงต้องอาศัยเทคนิค วิธีการ และความรู้เป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ การดำเนินงานขององค์กรย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น เพราะคนมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ต่อการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การดำเนินงานของ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มากเท่านั้น และในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้นผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (อุทัย กนกภูมิพงศ์, 2547 : 22) ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการปฏิบัติงานหรือการสร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลุจุดมุ่งหมายตามเป้าหมายที่วางไว้จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกันซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (กันตยา เพิ่มผล, 2544) เช่นเดียวกันที่บริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภท การผลิต โดยให้บริการด้าน การผลิตอากาศยานยานอวกาศและเครื่องจักรที่เกี่ยวข้อง มีขีดความสามารถในการออกแบบ ผลิต ปรับปรุง ดัดแปลง ชิ้นส่วนอากาศยาน และอากาศยานไร้คนขับเพื่อให้อากาศยานมีอายุการใช้งานและตอบสนองภารกิจตามที่ลูกค้าต้องการ ตลอดจนธุรกิจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่นการพัฒนาซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในกิจการทางทหารหรือที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ และดาวเทียม เป็นต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้เห็นความสำคัญ และสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับหลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด โดยจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปเป็นข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เกิดผลสำเร็จนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของหลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด

## เอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ POLC

POLC (Allen, 1958) เป็นทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรใส่ใจในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม POLC เป็นให้ความสำคัญกับการนำซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการ การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อดีของ POLC ก็คือการสร้างมาตรฐานในทุกรายละเอียดเน้นปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้อย่างเคร่งครัดทำให้องค์กรมีผลการประเมินที่ชัดเจนสามารถวัดประสิทธิภาพของการทำงานได้ดี ได้แก่ 1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภารกิจต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลาเพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงานการวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ 2. การจัดการองค์กร (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาทหน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบ ระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด 3. การนำ (Leading) หมายถึง เป็นการชักนำบุคลากรให้ปฏิบัติงาน โดยการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้หลักการจูงใจที่ดีและขณะเดียวกันต้องมีการสั่งการที่เหมาะสมซึ่งหมายถึงการกระตุ้น จูงใจให้ใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ 4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

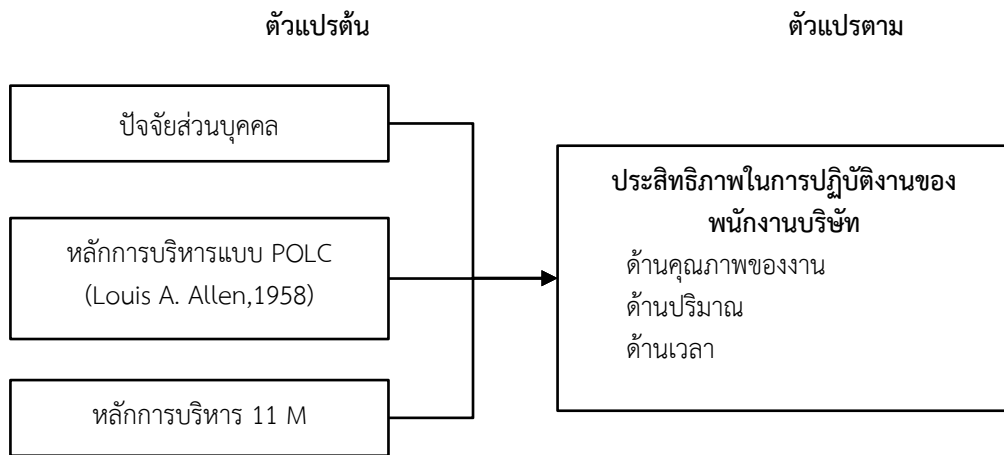
### หลักการบริหาร 11 M

วิช วิจิตรนาวี (2557) กล่าวว่า ทฤษฎีการบริหาร คือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในองค์กรโดยใช้ 11 M ดังนี้ 1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรของหน่วยงาน เช่นการวางแผนกำลังคน การแสวงหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้งการบำรุงรักษาและจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น 2. การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การจัดให้มีงบประมาณ การควบคุมการ ตรวจสอบด้านการเงิน การพัฒนาระบบบัญชี การเสนอความต้องการ

การจัดหางบประมาณการใช้จ่ายงบประมาณ ตลอดจนการบันทึกและรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ 3. การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารกระบวนการปฏิบัติขององค์กร คือ การวางแผนงาน การจัดองค์กร การจัดการทรัพยากรบุคคล การประสานงานภายในองค์กร การรายงาน และการประเมินภายในหน่วยงาน 4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การประมาณการและเสนอความต้องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์การเก็บรักษาการแจกจ่ายและการใช้วัสดุอุปกรณ์ และการจำหน่ายจากบัญชี 5. การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การนำหลักธรรมในการบริหาร การมีจิตสำนึกดีงามในการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติงาน การวางตนที่เหมาะสม 6. การให้บริการลูกค้า (Market) หมายถึง ให้ลูกค้ามาเลือกใช้บริการ การจัดการต้อนรับในการให้บริการ การบริการที่ประทับใจ และการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ 7. การบริหารข่าวสาร (Message) หมายถึง การกำหนดความต้องการ ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การรวบรวมข่าวสารการดำเนินการวิธีต่อข่าวสารที่ได้มาด้วยการประเมินค่าและตีความ การกระจายการใช้ข่าวสารให้ทันสมัยและทันเวลาที่ต้องการใช้ 8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การเตรียมข้อมูลและการวางแผนงานอย่างเป็นระบบด้วยวิธีการที่ทันสมัย 9. การบริหารเวลา (Minute) หมายถึง มีแผนการใช้เวลาอย่างรัดกุมและชัดเจนการกำกับเวลาที่ทันสมัยในการติดตามแผนงานที่ได้วางไว้ 10. การประสานงาน (Mediation) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่อประชาชน เช่น ประสานด้านนโยบายและวัตถุประสงค์ ประสานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ประสานการเงินและวัสดุอุปกรณ์ และประสานความขัดแย้งของบุคลากรเป็นต้น 11. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement) หมายถึง มีระบบการติดตามงานระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลที่เป็นจริงและทันสมัยประกอบตัวชี้วัดที่ชัดเจนให้ผลเที่ยงตรง

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดจากหลักการบริหารแบบ POLC (Allen, 1958) ได้แก่ P – Planning (การวางแผน), O – Organizing (การจัดการองค์กร), L – Leading (ภาวะการเป็นผู้นำ) C – Controlling (การควบคุม) และหลักการบริหาร 11M (วิช วิรัชนิภาวรรณ, 2557) ได้แก่ 1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2. การบริหารงบประมาณ (Money) 3. การบริหารงานทั่วไป (Management) 4. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 5. การบริหารคุณธรรม (Morality) 6. การให้บริการลูกค้า (Market) 7. การบริหารข่าวสาร (Message) 8. วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) 9. การบริหารเวลา (Minute) 10. การประสานงาน (Mediation) 11. การวัดผลการปฏิบัติงาน (Measurement) และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะการปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการศึกษาดำเนินการในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ และด้านเวลา



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้  
สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันไปมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน  
สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของหลักการบริหารงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานของ บริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด จำนวน 348 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด จำนวน 186 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล หลักการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทำการสร้างเครื่องมือโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหาโดยใช้ดัชนี IOC (Index of Item-Objective Congruence) เลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งพบว่ามีความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.86

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่ง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Independent-Samples T Test) และจะใช้สถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาอิทธิพลของหลักการบริหารงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.7 อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มากที่สุดอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.4 สถานภาพของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.6 ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.5

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

1.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ จำแนกตามระดับการศึกษา จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตาราง 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ  | Mean | S.D.  | แหล่งความแปรปรวน           | SS     | DF  | MS    | F     | P     |
|----------|------|-------|----------------------------|--------|-----|-------|-------|-------|
| โสด      | 3.69 | 0.463 | ระหว่างกลุ่ม               | 1.299  | 2   | 0.650 | 3.121 | 0.04* |
| สมรส     | 3.82 | 0.451 | ภายในกลุ่ม                 | 38.093 | 183 | 0.208 |       |       |
| หย่าร้าง | 4.10 | 0.202 | รวม                        | 39.392 | 185 |       |       |       |
| รวม      | 3.87 | 0.372 | คู่ที่ต่างคือ โสด กับ สมรส |        |     |       |       |       |

\* P < 0.05

1.2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่าง ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD จากตารางที่ 1 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ โสด กับ สมรส นอกนั้นไม่แตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของหลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 2 อิทธิพลของหลักการบริหารงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

| หลักการบริหารงาน                     | Unstandardized Coefficients |        | Standardize Coefficients | t      | Sig.   |
|--------------------------------------|-----------------------------|--------|--------------------------|--------|--------|
|                                      | B                           | S.E.   | Beta                     |        |        |
| ค่าคงที่                             | 1.997                       | 177    |                          | 11.292 | 0.000* |
| ด้านการวางแผน                        | 0.053                       | 0.047  | 0.090                    | 1.102  | 0.031* |
| ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร            | 0.046                       | 0.041  | 0.096                    | 1.207  | 0.034* |
| ด้านการนำ                            | 0.057                       | 0.044  | 0.106                    | 1.283  | 0.042* |
| ด้านการควบคุม                        | 0.055                       | 0.045  | 0.093                    | 1.204  | 0.026* |
| ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์          | 0.046                       | 0.043  | 0.090                    | 1.18   | 0.045* |
| ด้านบริหารงบประมาณ                   | 0.050                       | 0.047  | 0.086                    | 1.06   | 0.131  |
| ด้านการบริหารงานทั่วไป               | 0.504                       | 0.353  | 1.581                    | 1.44   | 1.081  |
| ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์            | 0.429                       | 0.265  | 0.753                    | 1.89   | 1.100  |
| ด้านการบริหารคุณธรรม                 | 0.09                        | 0.0445 | 0.1475                   | 1.99   | 0.013* |
| ด้านการให้บริการลูกค้า               | 0.072                       | 0.041  | 0.125                    | 1.70   | 0.016* |
| ด้านการบริหารข่าวสาร                 | 0.096                       | 0.041  | 0.166                    | 2.22   | 0.170  |
| ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผนหรือเทคนิค | 0.088                       | 0.044  | 0.150                    | 2.03   | 0.170  |
| ด้านการบริหารเวลา                    | 0.071                       | 0.045  | 0.135                    | 1.65   | 0.120  |
| ด้านการประสานงาน                     | 0.065                       | 0.040  | 0.119                    | 1.62   | 0.031* |
| ด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน            | 0.524                       | 0.309  | 0.981                    | 13.65  | 1.440  |

$R^2 = 0.568$  ,  $F = 31.345$  \*  $P < 0.05$

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุพบว่า หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) ด้านการนำ (Leading) ด้านการควบคุม (Controlling) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ด้านการประสานงาน (Mediation)

## อภิปรายผลการศึกษา

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ไสริศ ชัยคุณะวัฒนา (2558) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อิทธิพลของหลักการบริหารงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการวางแผน (Planning) อาจเป็นเพราะองค์กรมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายให้สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับขององค์กร มีการนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดทิศทางการพัฒนาอย่างชัดเจน ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) อาจเป็นเพราะองค์กรมีการทำงานที่ไม่ซับซ้อน จัดโครงสร้างการบริหารเหมาะสม ด้านการนำ (Leading) อาจเป็นเพราะผู้บริหารในองค์กรแสดงการยอมรับหากมีการบริหารงานที่ผิดพลาด สามารถจัดการหรือขจัดผู้ที่ไร้ความสามารถออกไปจากองค์กรได้ ด้านการควบคุม (Controlling) อาจเป็นเพราะองค์กรมีการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ผู้บริหารตรวจสอบและประเมินการพัฒนาศมรรถนะของพนักงานให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ขององค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) อาจเป็นเพราะผู้บริหารเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรมีการฝึกอบรมประจำ มีการวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะกับภารกิจขององค์กร ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ ด้านการประสานงาน (Mediation) อาจเป็นเพราะองค์กรมีการประชุมประสานงานหารือกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานหน้าที่ให้ชัดเจน และลดความซ้ำซ้อน ทราบเป็นอย่างดีว่างานที่ทำความสัมพันธ์กับแผนกอื่นๆ อย่างไร ดังนั้นหลักการบริหารเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการให้บริการ และด้านการงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการวางแผน (Planning) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรโดยผู้บริหารและบุคลากรร่วมกันกำหนดทิศทางในการพัฒนาบริษัทอย่างชัดเจน ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรโดยการร่วมกันการวิเคราะห์และรับฟังความคิดเห็นและปัญหาต่างของบุคลากรในองค์กรเพื่อลดปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

2. ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรมีการทำงานที่ซับซ้อน การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป็นกลยุทธ์ของบริษัท ปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรในแต่ละแผนก ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรมีการกำหนดงานที่ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและมีการตรวจสอบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รวมทั้งร่วมกันพิจารณาปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3. ด้านการนำ (Leading) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารในองค์กรสามารถจัดการหรือจัดผู้ที่มีความสามารถออกไปจากองค์กรได้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาของประสิทธิภาพของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญและระบบการประเมินผลที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับปรุงการทำงานของพนักงาน

4. ด้านการควบคุม (Controlling) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินกลยุทธ์ขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรควรสร้างเครื่องมือเพื่อตรวจสอบและติดตามกระบวนการการทำงานเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์ขององค์กร พิจารณาถึงข้อผิดพลาดและติดตามแก้ไข

5. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรเปลี่ยนหรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่นมาปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งที่จำเป็น ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาให้พนักงานในแผนกได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบอันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

6. ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือให้พวกพ้อง ดังนั้นองค์กรจะต้องใช้นโยบายด้านคุณธรรมจริยธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีของพนักงาน

7. ด้านการประสานงาน (Mediation) ผลการศึกษาพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ในแผนกยังมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนทำให้งานล่าช้าเกิดขึ้น ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาถึงกระบวนการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานร่วมกับพนักงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการในการทำงาน ระบบการทำงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ชัดเจนและข้อคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไป
- 2) ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเกี่ยวกับหลักการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการทำงานต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560, กรกฎาคม-ธันวาคม). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*. 4(2), 92-100.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2557). *การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- โศรติ โชคคุณะวัฒนา. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อุทัย กนกภูมิพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ แบบศูนย์บริการจุดเดียว* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- Allen L. A. (1958). *Management and Organization*. New York : McGraw-Hill
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*. 16(3) : 297-334.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.