

ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย

**Management factors affecting the performance of distribution Computer
technology products And IT products in Bangkok in the Stock Exchange
of Thailand**

เนติลักษณ์ สุทธิ

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Netilak Sutthi

Email: Netilak.st.tce@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาองค์ประกอบปัจจัยด้านการจัดการ และเปรียบเทียบปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ของพนักงานของ บริษัท บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยบุคลากร จำนวน 260 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple regression analysis)

ผลวิจัยพบว่า ผลโดยรวมของทุกปัจจัยการจัดการมีค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ของ บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยองค์การ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ การควบคุม และภาวะการณ์เป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก

บุคลากรบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานภายในองค์การ ของ บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารหารปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ:ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ปัจจัยองค์การ, ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

Abstract

The purpose of this research is to study to management factors and comparative organizational management factors. Effectiveness of computer technology and products import and sales company staff In a big city in Bangkok, personnel at the Thai stock exchange collected data through a questionnaire survey. The data were analyzed by SPSS for Windows program. Multiple regression analysis and multiple regression analysis

The research found that the overall results of all management factors had a mean which was 3.89. The performance level was mean which was 3.72 Has statistical significance at a level of 0.05.

Level of Factors Affecting Working Behavior of Companies Importing and Distributing Computer Technology Products and IT Products One factor in Bangkok on the Stock Exchange of Thailand found that organizational factors were planning. In organizational management, control and vision as a senior leader.

The company's personnel imports and distributes computer technology products and IT products in Bangkok, which is on the Stock Exchange of Thailand, with education, gender, work experience in the organization, work experience in current position, average monthly income and age. There are different factors affecting performance. Has statistical significance at a level of 0.05.

For the results obtained from this research, the researcher will guide the management of import and distribution companies within the organization. Computer technology products and IT products One in Bangkok on the Stock Exchange of Thailand as a guideline for managing organizational factors affecting the performance of personnel, Case Study A company that imports and distributes computer technology products and IT products in Bangkok In the Stock Exchange of Thailand

Keywords : operational efficiency, organizational factors, personal factors of personnel

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางสภาพทางธุรกิจ รูปแบบการจัดการและอัตราจำนวนพนักงานหรือบุคลากรขององค์กรที่ถูกจำกัดและลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน คุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทน ที่ได้รับน้อยลง และ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือธุรกิจนั้นๆ ลดลงและที่สำคัญรวมไปถึงขีดความสามารถทางการแข่งขันในองค์กรกับธุรกิจคู่แข่ง ลดลงและไม่มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น บริษัท การบินไทย ที่มีปัญหาอยู่หลายด้าน โดยเฉพาะ โครงสร้างการบริหารและการจัดการย่ำแย่และหนี้สินที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รายได้และกำไรก็ลดลง อัตรากำไรจากการดำเนินงานไม่สม่ำเสมอ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนต่อหุ้นสูงมาก.

เมื่อ 19 พ.ย. 2562 นิตยสาร Forbes ได้ลงบทความตั้งคำถามว่า “การบินไทยอาจเป็นสายการบินต่อไปที่จะล้มละลายหรือไม่” เนื่องจากมีการแข่งขันด้านราคาสูงมากในอุตสาหกรรมนี้ สายการบินโลว์คอสต์ได้แย่งลูกค้าของสายการบินฟูลเซอร์วิสในเส้นทางภายในประเทศและเส้นทางสั้นๆ ไปจำนวนมาก ส่วนการแข่งขันในเส้นทางระยะยาวก็ต้องแข่งขันกันด้านราคาเช่นกัน แต่ก็ต้องแบกรับแรงกดดันจากค่าเชื้อเพลิงและการเข้าไปแทรกแซงของรัฐบาล จึงทำให้มีอัตราผลตอบแทนสำหรับความผิดพลาดน้อยมากในอุตสาหกรรมการบิน ไม่ใช่แค่ในไทยเท่านั้นแต่ยังรวมถึงสายการบินในประเทศอื่นๆ ด้วย ส่วน Centre for Aviation บริษัทที่ปรึกษาด้านสายการบินระดับโลก (CAPA) วิเคราะห์การบินไทยเมื่อ 2 พ.ย. 2559 ด้วยหลักการ SWOT โดยสรุปว่าการบินไทยมีโอกาสที่จะเติบโต แต่การแข่งขันจะเข้มข้นยิ่งขึ้น การบินไทยถูกขนาบด้วยสายการบินโลว์คอสต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และสายการบินจากฟากอาหรับที่มีความทะเยอทะยานในการเข้ามาชิงตลาดในภูมิภาคนี้ ส่วนยุทธศาสตร์ในการแตกแบรนด์ของการบินไทยก็ได้พิสูจน์แล้วว่าเป็นยุทธศาสตร์ที่ไม่เพียงพอ ทั้งนี้ยังมีปัญหาด้านโครงสร้างการบริหาร, เทคโนโลยีล้ำหลัง มีเครื่องบินหลายรุ่น ภาระการซ่อมบำรุง , บริหารสายการบินในเครือไม่มีประสิทธิภาพ , การแข่งขันสูง โดยปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ อดีตกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ของการบินไทยเคยให้สัมภาษณ์ว่า บอร์ดการบริหารของการบินไทยอ่อนแอมาตั้งแต่ปี 2533 การออกนโยบายหรือปรับยุทธศาสตร์จึงไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ วิจัยของมูอันธัน กล่าวว่า การบินไทยมีเทคโนโลยีที่ล้ำหลังกว่าคู่แข่งมาก เครื่องบินเก่าตั้งแต่ปี 2530 ไม่เคยมีการปรับปรุงตกแต่งใหม่ ไม่มีการปรับที่นั่งในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัดเพื่อดึงดูดลูกค้าจากตลาดต่างๆ ทั้งที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญมากในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสำคัญต่อความอยู่รอดของสายการบิน สภาพเศรษฐกิจที่ทำให้หลายสายการบินต้องตัดลดค่าใช้จ่าย ความ

ต้องการในการเดินทางที่ลดลงของลูกค้า การขนส่งสินค้าที่น้อยลงก็ทำให้กำไรและรายได้ลดลง เช่นเดียวกับการบินไทย ประกอบกับการแข่งขันที่สูงขึ้นในอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตาม ปัญหานี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้องจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพตามที่ต้องการ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยากมาก น้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยการบริหารให้ทรัพยากรบุคคลและองค์การมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร

ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไป พร้อมกัน โดยการกำหนดเป้าหมาย ของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ บัณฑิต สำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคล ใน การทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดย่อมสร้าง ความ ก้าวหน้า ให้ กับ องค์กร ความ ต้องการ ทาง ใจ กำลังใจและความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม 2545, น. 41) และ องค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคิด หรือความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้าน จิตใจ จึงทำให้เกิด ความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนอง ความต้องการของ หน่วยงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย ฉะนั้นผลการ ปฏิบัติงาน หรือการ สร้างผลงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หรือบรรลู่ จุดมุ่งหมาย ตามเป้าหมายที่วางไว้ จะต้องพิจารณาจากคุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงเป็นที่ ยอมรับของลูกค้า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้อง เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการ ดำเนินงานต้องอยู่ในหลักการและมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายต้องมีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์กรใดให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยเหล่านี้ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบ ความสำเร็จ อย่าง มี ประสิทธิภาพสูงสุด(กัน ตย า เติม ผล 2547, น. 38) การดำเนินงานขององค์กร

ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานใน องค์กรนั้น เพราะ “คน” มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลว ต่อการดำเนินงานของ องค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากเท่าใด ยิ่งจะทำให้การดำเนินงานของ องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์มากเท่านั้น และในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้อง ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (อุทัย กนกวุฒิพงศ์ 2547, น. 22) ซึ่งหาก ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเจิด ชื่นฤดี (2549) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อ การปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่ง และสามารถสร้างความเจริญเติบโตแก่บริษัท พร้อมทั้งรองรับแผนการผลิต ได้อย่าง ยั่งยืน คือการทำให้คนในองค์กร ทำงานด้วยความสุข และมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็มา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อต้องการ ทราบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้บริษัท มีประสิทธิภาพใน ปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบปัจจัยด้านการจัดการ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยองค์การและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้มุ่งศึกษาประชากรบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย
2. ขอบเขตด้านพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้นหรือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรใน บริษัทนำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และ ปัจจัยการจัดการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้แก่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) นวัตกรรม (Innovation) และ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้า ไอที แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีการจัดการ POLC และทฤษฎีกลยุทธ์พื้นฐานระดับธุรกิจมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการ

ทำงานของบุคลากร บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสินค้าไอที แห่ง
หนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย
ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการ,ผู้บริหาร,บุคลากรในบริษัทสามารถนำข้อมูลทางด้าน
ประสิทธิภาพและการจัดการไปวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาให้องค์การประสบความสำเร็จและ
เพิ่มประสิทธิภาพในธุรกิจมากขึ้น

2. เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุ
คลากร กรณีศึกษาบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่ง
หนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยการจัดการ (POLC) ที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท
นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่
อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

4. สามารถเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบธุรกิจนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขให้การทำงานมี
ประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจให้มีความ
ได้เปรียบคู่แข่ง

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ทฤษฎีเรื่องปัจจัย
องค์การในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และ ทฤษฎี POLC เพื่อทราบถึงระดับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
ของบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย

แนวคิดและทฤษฎีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” และ “การปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

แนวคิดประเภทของประสิทธิภาพการทำงาน

ปัทมาพร ท่อชู (srnu) ได้กล่าว ประสิทธิภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี
2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

POLC เป็นทฤษฎีการจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผล POLC

P – Planning / การวางแผน คือ การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแนวทางตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนควรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ

O – Organizing การจัดการองค์กร

การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ราบรื่น และไม่ทับซ้อนกัน การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบในการทำงานที่จะทำให้การทำงานไม่สะดุด จัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน จัดการงานให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

L – Leading ภาวะการเป็นผู้นำ

ภาวะการเป็นผู้นำ คือ ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ ต้องบริหารงานบุคคลได้ดี ต้องเข้าใจการทำงานของตนเองและผู้ที่บังคับบัญชา รวมถึงมีทักษะในการแก้ไขปัญหาได้ดี และมีการตัดสินใจที่รอบคอบ ฉับไว ดีเยี่ยม สามารถที่จะนำพาทุกคนบรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จได้

C – Controlling การควบคุม การควบคุม คือ การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามประเมินผลว่าการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามที่วางไว้หรือไม่ บรรลุวัตถุประสงค์หรือเปล่า มีความสำเร็จมากน้อยเพียงไร การควบคุมนั้นยังหมายถึงการจัดการกับปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลกระทบกับการทำงานน้อยที่สุดอีกด้วย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน

กลยุทธ์พื้นฐานระดับธุรกิจ ในการเลือกใช้หรือการกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (The choice of a business competitive strategy) องค์การจำเป็นต้องมีการประเมิน/วิเคราะห์ตนเองให้ได้ว่า มีความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพในเรื่องใดและมีความสามารถในการทำกำไรจากกลยุทธ์ใด และการทำกำไรจะเปลี่ยนแปลงเมื่อใด เพื่อกำหนดขอบเขตธุรกิจ สภาพการแข่งขัน ตลอดจนกำหนดขอบเขตของตลาด

ภายในองค์การเดียวกันซึ่งการสร้าง ความเข้มแข็งในการแข่งขัน เกิดจาก 4 ปัจจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) วัดด้วยค่าใช้จ่ายของปัจจัยการผลิต องค์การที่มีประสิทธิภาพสูงจะมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ
2. คุณภาพ (Quality) เป็นตัวบ่งบอกความน่าเชื่อถือของสินค้า
3. การก่อให้เกิดสิ่งประดิษฐ์ใหม่ หรือ นวัตกรรม (Innovation) ได้แก่วิธีการดำเนินงานขององค์การที่ก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อยู่เสมอหรือมีกระบวนการผลิตระบบการบริหารงาน และวิธีการใหม่ๆ ที่องค์การนำมาใช้
4. การสนองความต้องการของลูกค้า (Customer responsiveness) คือการที่องค์การสามารถขายสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การที่องค์การสามารถใช้ทรัพยากรในการผลิตสินค้า หรือบริการน้อยกว่าคู่แข่ง

คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณสมบัติโดยรวมของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและทำให้เกิดความจงรักภักดี

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยบริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) โดยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น ซึ่งกระทำโดยการระบุปัญหาสำหรับการศึกษากำหนดวัตถุประสงค์และการตั้งสมมติฐานเพื่อทดสอบ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการศึกษา

2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องเชิงเนื้อหาและทำปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงจากนั้นนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ถือว่าอยู่ในระดับมีความน่าเชื่อถือ

3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทางด้านปัจจัยการจัดการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์กร (Organizing) ภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) การควบคุม (Controlling) เกณฑ์วัดระดับความสำคัญใช้มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คุณภาพ (Quality) นวัตกรรม (Innovation) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Responsiveness) เกณฑ์วัดระดับความสำคัญใช้มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)
3. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4. วิเคราะห์ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีประมวลผลสถิติเชิงพรรณนาได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบการแจกแจงความถี่และค่าเฉลี่ยร้อยละ
5. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิแล้วนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดย สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ T-test ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน อายุงานปัจจุบัน สถิติใช้ทดสอบคือ One-way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.80 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 46.9 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.5 มีอายุงานตำแหน่งปัจจุบัน 1-5 ปี ร้อยละ 46.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ร้อยละ 54.2 และมีอายุงานในองค์กร 1-5 ปี ร้อยละ 51.5

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์การของบริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พบว่า ผลโดยรวมของทุกปัจจัยอยู่ในระดับความดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยองค์การอยู่ในระดับดีมาก มี 1 ด้าน คือ ด้านการวางแผน และส่วนที่อยู่ในระดับดีมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการองค์กร การควบคุม และภาวะการณ์เป็นผู้นำตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พบว่า ผลโดยรวมระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านนวัตกรรม และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

บุคลากรบริษัท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับความดี มีค่าเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยองค์การอยู่ในระดับดีมาก มี 1 ด้าน คือ ด้านการวางแผน และส่วนที่อยู่ในระดับดีมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการองค์กร การควบคุม และภาวะการเป็นผู้นำ ตามลำดับ โดยปัจจัยองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการ POLC คือ การจัดการที่ใส่ใจกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ เริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการ ไปจนถึงการประเมินผล ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Planning) การกำหนดกิจกรรมตลอดจนภาระกิจต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติ ตลอดจนทิศทางในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขั้นตอนที่จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ด้านการจัดการองค์กร (Organizing) การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง กำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้อง ด้านภาวะการเป็นผู้นำ (Leading) ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้ และด้านการควบคุม (Controlling) การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ประสิทธิภาพการทำงานที่ศึกษาประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านนวัตกรรม และด้านประสิทธิภาพ ผลโดยรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพการทำงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ซึ่งสอดคล้องกับ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านการควบคุม ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ คือ ควรให้ความสำคัญปัจจัยการจัดการองค์กรกับด้านการควบคุม โดยเฉพาะการวัดผลประเมินการทำงานของบุคลากรในองค์กรของท่าน เพราะจะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานออกมาดียิ่งขึ้น
2. ด้านภาวะการเป็นผู้นำ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานโดยทำตัวเป็นแบบอย่างเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การในทางที่ดีขึ้น
3. ด้านการวางแผน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรมีการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานหรือทำงานทุกครั้งเพราะจะทำให้บุคลากรนั้น ตระหนักถึงความสำคัญในงานและได้เห็นประสิทธิภาพร่วมกันทุกคน
4. ด้านการจัดการองค์กร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ คือ ควรประชุมในแต่ละหน่วยงานให้มากขึ้น ควรให้ความสำคัญการทำงานเป็นทีมและเน้นความสามัคคีให้มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท นำเข้าและจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และสินค้าไอที แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย ในด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ การควบคุม และภาวะการณ์เป็นผู้นำ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบาย ด้านการบริหาร เป็นต้น

2. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกเหนือจากปัจจัยองค์การ

บรรณานุกรม

นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์ (2558) : พฤติกรรมในการทำงานให้มประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

จาก <file:///C:/Users/Username/Downloads/44773-Article%20Text-103896-1-10-20151231.pdf>

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด

จาก : http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56710142.pdf

มานน เขียวประจวบ (2557) : การจัดการดำเนินงาน Operations Management

จาก <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/173NR15N945P9y4KJx32.pdf>

จันจิรา โสประจัน (2553) : ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน)

จาก http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/NR/Working%20Behaviors.pdf

พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า 2561 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร : จาก <https://e-research.siam.edu/wp-content/uploads/2019/10/MPA-2018-IS-The-Factors-Affecting-Working-Efficiency-of-Public-Servants.pdf>

ปัทมาพร ท่อชู (2559) : ความหมายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

จาก

[http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771%E0%B8%A%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99#:~:text=%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A7%E0%B8%94%E0%B8%B5%20%E0%B8%8A%E0%B8%B9%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B4%E0%B8%94%20\(2556,%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%94](http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771%E0%B8%A%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99#:~:text=%E0%B8%AA%E0%B8%B4%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A7%E0%B8%94%E0%B8%B5%20%E0%B8%8A%E0%B8%B9%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B4%E0%B8%94%20(2556,%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%AA%E0%B8%87%E0%B8%9A%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%94)

Tada Ratchagit (folk) : (2559) POLC – ทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กร

จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190619-polc-management-concept/>

กฤษฎี มหาวีรพห์ (2546) แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard

จาก <http://www.sar.tpad.police.go.th/downloads/dynamic/dynamic-17429332.pdf>

จิราภรณ์ เอื้อศิริพรฤทธิ (2558) แนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารและการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับต้นในนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จาก <http://research.rmutsb.ac.th/fullpaper/2558/2558240240320.pdf>