

**ศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
Study of Attitudes Affect the Work Efficiency of
Operating Employees of Private Companies in Bangkok**

ธงไทย ทุมพลา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Thongthai Thumpla

E-mail: thumpla1986@hotmail.com

Master of Business Administration, Industrial management Program

Ramkhamhaeng University, Thailand

Responsible author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยสะดวก จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.96 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับพนักงาน มีรายได้เฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาท ต่อเดือน 2) ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านกฎระเบียบในที่ทำงาน รองลงมา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านโอกาส

ก้าวหน้าในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 3) ผลการวิเคราะห์เนื้อหาของงาน ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในความคิดเห็นระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านปริมาณงาน และ ด้านระยะเวลาในการทำงาน 4) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศสภาพไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงาน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลกระทบต่อทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานกับเนื้อหางานพบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .706 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านกฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน

สรุปองค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยกำหนดมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้งานออกมาอย่างมีคุณภาพ กำหนดปริมาณงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และกำหนดเป้าหมายของการทำงานให้อย่างชัดเจนเพื่อให้ทัศนคติของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น และยกระดับประสิทธิภาพการทำงานทั้งระบบขององค์กร

คำสำคัญ: ทัศนคติ; ประสิทธิภาพการทำงาน; เขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

This independent study aimed to Study of Attitudes Affect the work efficiency of operating employees of private companies in Bangkok. By using a convenient sampling method of 400 samples, a questionnaire tool with a reliability of 0.96 and the content validity was checked by experts. The statistics used in the analysis were percentage, mean, standard deviation. One-Way ANOVA analysis and Multiple Regression analysis.

The research findings were as follows: 1) The results of the personal factor analysis of the sample were mostly female, 31 - 40 years old, single status, duration of work less than 5 years, with a bachelor's degree. Employee level positions, average income 30,001 - 40,000 baht per month 2) The results of attitude analysis affecting the performance of the operating staff of private companies in Bangkok, 5 factors, result is high level of opinion. When considering each aspect, it was found to be at the highest is workplace regulations, followed by 4 factors are receiving equality. Seeing the importance of work, Career advancement opportunities and Salary and benefits

3) The work content analysis results of all 3 aspects of the work are high level opinion. The highest opinion score is the quality of work, and follow by Quantity of work and working time 4) The results of comparing the employee's attitude and personal factors showed that gender did not affect work attitudes while age, education level. Marital status Duration of work, position, average monthly income are effects on attitudes significantly different at the .05 level. 5) Analysis of the relationship between employees' attitude and job content Found that overall, there is a relationship Were statistically significant at the .05 level, with the efficiency of the R^2 prediction of .706. Aspect of seeing the importance of work Regulation in the workplace Salary and benefits Are related to the content of the work

summary, organizations can improve the productivity of employees. By setting work standards in order to produce quality work, Set the amount of work for the employees as appropriate with their knowledge and abilities. And set work goals in order to improve employee attitudes and improve the efficiency of the entire organization system.

Keywords: Attitudes; Work Efficiency; Bangkok

บทนำ

ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง คำว่า “ประสิทธิภาพ” จึงถูกยกขึ้นมาเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำธุรกิจ และถูกใช้กันอย่างกว้างขวางในทุกระดับขององค์กรหรือในแต่ละประเภทของธุรกิจทั้งในภาครัฐหรือเอกชนรวมถึงองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ทั้งในอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจบริการ สถาบันการศึกษา คำว่าคุณภาพถูกเอาไปใช้ในหลายรูปแบบทั้งในด้านการนิยามและประยุกต์ใช้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

แต่การจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพที่ดีนั้นสิ่งสำคัญคือทัศนคติของบุคคลากรที่มีต่อองค์กร นโยบายการบริหารงาน รวมถึงภูมิหลังประสบการณ์การใช้ชีวิตที่ผ่านมา ซึ่งจะส่งผลต่อวิธีการทำงาน ความตั้งใจ ความพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อให้สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากพนักงานทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพก็จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ จากที่กล่าวมาสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจก็คือ คน ซึ่งก็คือพนักงานผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพนักงานมีทัศนคติการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้งานออกมาดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของ

องค์กรหรือผู้บริหารที่จะต้องค้นหาว่า ทักษะใดที่สำคัญ ที่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานออกได้ดีและมีประสิทธิภาพ ทักษะใดที่ควรส่งเสริมหรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (เสกสรรค์ อรุณ, 2557)

เพราะฉะนั้น องค์กรเอกชนสมัยใหม่ควรมุ่งเน้นทำความเข้าใจเรื่องทักษะของพนักงาน ทำให้พนักงานมีทักษะที่ดี สร้างความพึงพอใจในการทำงาน สร้างเป้าหมายการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการของตนเองมีค่า อยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาตัวเองและเป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรต้องจัดเตรียมแรงจูงใจ สิ่งแวดล้อม องค์กรความรู้ที่จำเป็น ให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของเส้นทางอาชีพ ร้อยเรียงเรื่องราวหรือขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อต้องการทราบว่าทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการทำงานที่เหมาะสมจะนำไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขให้พนักงานมีทัศนคติในการทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนอื่น ๆ ที่มีความตั้งใจจะทำให้บริษัทดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิงที่มีอายุระหว่าง 15 ปีขึ้นไป ซึ่งปีประชากรทั้งสิ้น 5,277,100 คน โดยอาศัยอยู่ใน 50 เขต ของกรุงเทพมหานคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เดือนกุมภาพันธ์ ปี พ.ศ. 2563) กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ เทโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.727) จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยทัศนคติในการทำงาน ประกอบด้วย การเห็นความสำคัญของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม กฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน เงินและสวัสดิการของบริษัท ปัจจัยเนื้อหาของงานประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดของการวิจัยเรื่อง ทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และนำผลที่ได้ไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน และเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ
2. เพื่อกำหนดนโยบายให้ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมและประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้น
3. เพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กร ได้นานยิ่งขึ้น รักษาไว้และพัฒนาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทำให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้
4. เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ทุกคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้
5. เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัยตอบสนองต่อโลกยุคใหม่ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

การพรรณนาหรือบรรยายเกี่ยวกับคนหรือประชากรคือ การวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์สามารถครอบคลุมทั้งสังคมหรือกลุ่มที่ใช้เกณฑ์นิยาม เช่น การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนาและชาติพันธุ์ สถาบันการศึกษา ทำให้มีประสิทธิผลในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายและง่ายต่อการวัดและวิเคราะห์มากกว่ากลุ่มตัวแปรลักษณะอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากร ในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกันมีสาเหตุจากความแตกต่างทางด้าน ประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล (กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548)

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

1. **แรงจูงใจ** คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere”(Kidd, 1973: 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” ซึ่งแปลว่าการเคลื่อนไหว หรืออธิบายได้ว่า “คือ สาเหตุหรือสิ่งที่ทำให้นบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการนำมาใช้ในทุกองค์กรหรือทุกธุรกิจ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำหรือโน้มน้าวให้นบุคคลเกิดความมุ่งมั่น พยายามเพื่อที่ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเพื่อให้เป้าหมายบางอย่างประสบความสำเร็จ”

2. **โมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural model of attitudes)** การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของทัศนคติ การกำหนดรายละเอียดของทัศนคติเพื่อจะให้ความหมายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้น ต่อการศึกษาลักษณะทางทัศนคติที่

สำคัญ แต่ละโมเดลมีทัศนคติที่แตกต่างกันในด้านส่วนประกอบของทัศนคติและวิธีการ ซึ่งส่วนต่างๆ มีการจัดหรือมีเชื่อมโยงเข้าหากัน (Schiffman; & Kanuk 2007: 236)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

1. **ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific management)** โดย Frederick Winslow Taylor นักวิศวกรอุตสาหกรรมชาวอเมริกันได้ชื่อว่าเป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์โดยเป็นผู้ค้นหาประสิทธิภาพและค้นหาวิธีที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวเวลาในการทำงาน (Time – and – Motion Study) ซึ่งเป็นการสำรวจการเคลื่อนไหวของร่างกายและเวลาที่ใช้ในการทำงาน วิรัช สงวนวงษ์วาน (ผู้แปล) (2551 : 17)

2. **ทฤษฎีการจัดการแบบหลักการบริหาร (Administration principles theory)** โดย เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) เขาได้รับยกย่องว่าเป็นผู้บุกเบิกแนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงบริหาร (Administrative Management) ซึ่งปัจจัยหรือหน้าที่ในการจัดการเขาเห็นว่าควรแบ่งเป็น 6 ประการของกระบวนการ ปัจจัยหรือหน้าที่ในการจัดการ Six verbs of management (สาคร สุขศรีวงศ์, 2551 : 48)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

การจัดองค์กรเป็นเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจัดการองค์กรจำเป็นต้องแบ่งขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และความสัมพันธ์ในแต่ละกระบวนการเพื่อให้สื่อสารแต่ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ Harrington (1996, pp. 1853-1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่ง กำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานได้ด้านต่าง ๆ (สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์, 2540, หน้า 37)

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
2. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.93 ซึ่งยอมรับได้มากกว่า 0.50
3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)
2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง (inferential statistics) ค่าที่ t test ค่า one-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
3. การทดสอบความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. พนักงานส่วนใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 43.3) อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ (68.3) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 48.0) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 46.8) ตำแหน่งพนักงาน (ร้อยละ 72.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 26.8)
2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.06 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ
3. ผลการวิเคราะห์เนื้อหาของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน

พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ย 4.19 และ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครมีทัศนคติด้านกฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 สูงที่สุด เนื่องจากสถานที่ประกอบการและบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร มีการออกแบบกฎระเบียบให้สอดคล้องกับสภาพสังคมเมือง มีความซับซ้อนในการทำงาน ซึ่งการที่มีการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร จะทำให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามได้ง่าย และมีความรู้สึกเท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ค่าเฉลี่ย 4.12 เนื่องจากเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย จึงทำให้มีผู้คนหลายหลายเชื้อชาติ ภูมิภาคที่ต่างกัน พื้นหลังชีวิตที่แตกต่างกัน มาทำงานร่วมกัน จึงทำให้เกิดความเคียดแค้น ไม่รู้สึกแปลกแยก รวมถึงความรู้สึกเท่าเทียมกันไม่ว่าจะจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย 4.09 เนื่องจากเนื้อหาของงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเพื่อให้สำเร็จลุล่วง พนักงานจึงมองเห็นความสำคัญและพยายามเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.06 บริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดเส้นทางอาชีพ รายละเอียดตำแหน่งงาน รวมถึงจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีโอกาสที่จะก้าวหน้า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานมีระดับความคิดเห็นมาก เนื่องจากบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร มีตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันในการคัดเลือกพนักงานและแต่ละบริษัทก็ได้กำหนดเงินเดือนและสวัสดิการที่สามารถดึงดูดให้พนักงานเข้ามาทำงานกับองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงาน พบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยเรื่องเพศไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงาน นั้นหมายความว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกัน โดยรวมทั้ง 5 ด้านมีระดับความคิดเห็น มาก เพศชายค่าเฉลี่ย 4.15 เพศหญิง 4.06 ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของความเสมอภาคระหว่างเพศ ในสังคมปัจจุบันมีการกำจัดอุปสรรคซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างเรื่องเพศ ให้สามารถเข้าถึงสิทธิ โอกาส และทรัพยากรในการพัฒนาศักยภาพต่าง ได้อย่างเท่าเทียมกันตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมและสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ รีลตี้ แมเนจ เม้นท์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการ

ทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยอายุมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่อายุน้อย 25 – 30 ปี จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับทุกช่วงระดับอายุ โดยจะมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.95 นั้นหมายความว่าพนักงานที่อายุน้อยจะมีทัศนคติต่อการทำงานที่น้อยและจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบกับทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Cascio (1998, p. 369) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดค่านิยมของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์อยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถด้าน ต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา ตัวเลขและทักษะในการใช้เหตุผลจะพบในผู้ที่มีอายุมากและมีแนวโน้มของอัตราการลาป่วยน้อยกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิ่มนวน ทองแสน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันโดยพนักงานอายุ 18 – 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างจากพนักงานกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่อายุมากจะมีความอดทน สูงงาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่าคนที่อายุน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ เข้มเผื่อน (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับอายุที่ต่ำจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำกว่าผู้มีอายุสูง และงานวิจัยของ ภูมิรินทร์ ทวีศรี (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทัศนคติแตกต่างกัน

ระดับการศึกษามี ผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ล้วนมีทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก หมายความว่า ยิ่งพนักงานมีระดับการศึกษาที่สูง ก็จะมีทัศนคติที่ดีตามไปด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบกับทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์กร ความเป็นผู้นำ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ จึงแสดงให้เห็นว่าความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาจริย์ ทองวนิช (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานใน บริษัท อิมเมจ โลโก้ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าวุฒิการศึกษาแตกต่างกันจะมีตำแหน่งหน้าที่งาน

แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ก็เป็นไปตามความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล ซึ่งประสิทธิภาพของงานนั้นวัดจากผลการปฏิบัติงาน

สถานภาพสมรส มีผลกระทบต่อทัศนคติต่อการทำงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการเห็นความสำคัญของงาน พนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีทัศนคติที่แตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และ สถานภาพหย่าร้าง โดยเรียงจากน้อยไปหามากตามลำดับ นั้นหมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีทัศนคติต่อการเห็นความสำคัญของงาน และด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน น้อย เป็นเพราะว่าพนักงานโสดไม่มีภาระผูกพัน มีอิสระสามารถเปลี่ยนงานได้ทันที แตกต่างจากพนักงานที่สถานภาพสมรสและหย่าร้าง เนื่องจากมีครอบครัวและลูกที่ต้องดูแล ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach & Jackson (1981) ซึ่งอธิบายลักษณะทางพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเหนื่อยหน่ายในเรื่องสาเหตุของความเหนื่อยหน่าย จากปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้เป็นโสดจะมีความเหนื่อยหน่ายสูงกว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว คนที่มีครอบครัวแล้วมักจะแสวงหาความก้าวหน้าในที่ทำงานและประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวควบคู่ไปด้วยเนื่องจากอายุงานและประสบการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา คำเป็กเครือ และบุญญาดา นาสมบุรณ์ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทไทย-ญี่ปุ่น ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส หรือ หย่าร้าง จะมีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลกระทบต่อทัศนคติในการทำงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี กับ มากกว่า 10 ปี ล้วนมีทัศนคติที่แตกต่างกัน เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเรียงกันจากมากไปหาน้อยจะพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จะเห็นความสำคัญของงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ปี ค่าเฉลี่ย 4.17 และ 5 – 10 ปี ค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี มีโอกาสที่จะอยู่ในภาวะของการเบื่อหน่ายหรือรู้สึกท้อแท้ตัวเองหมดไฟ ไม่มีความกระตือรือร้นที่อยากจะ อาการแบบนี้จะไม่เกิดกับคนที่เพิ่งเรียนจบทำงานใหม่ ๆ เพราะคนในวัยนั้นถือว่ายังมีไฟ รู้สึกว่าทุกสิ่งทุกอย่างใหม่ ทำทลายความสามารถของตัวเอง อายุก็ยังน้อยในที่ทำงานจึงมีแต่คนพร้อมสอนงานและให้โอกาสอยู่เสมอ แต่พอทำไปสักพักหลายปี อายุ 30 ทำงานมาแล้วเกือบ 10 ปี หากงานหรือหน้าที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง งานซ้ำซากจำเจ เพื่อนร่วมงานก็กลุ่มเดิม เจ้านายก็คนเดิม ไม่มีอะไรใหม่ ๆ เข้ามา ปัญหาเรื่องงานบางอย่างที่มีก็ไม่เคยได้รับการแก้ไข สถานการณ์แบบนี้เป็นใครก็มีโอกาสที่จะเบื่อ หมดแรง หมดกำลังใจ ไม่มีไฟ อยากจะทำงานอีกต่อไป ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผล

กระทบกับทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของ คาสท์และโรเซนเวก (Kast & Rosenweiq อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิและไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์, 2537, หน้า 26) ซึ่งให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานประกอบด้วย การศึกษา ประสบการณ์การและระยะเวลาในการทำงาน การฝึกอบรม และความสนใจของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุทัตต์ หนูธรรม (2557) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทัศนคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตด้วยเทคนิคแบบลีนในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า อายุงานในองค์กรปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความรู้และทัศนคติต่อระบบการผลิตแบบลีน แตกต่างกัน ส่วนด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ด้านกฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จะมีทัศนคติแตกต่าง เนื่องจากประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ทั้งในด้านกฎระเบียบและเงินเดือนที่น้อยกว่าผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงานมาก ซึ่ง ธนพล แสงจันทร์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรควรมีการบังคับบัญชา มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนอย่างเหมาะสม

ตำแหน่งงาน มีผลกระทบกับทัศนคติของพนักงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ลูกจ้างมีทัศนคติที่แตกต่างกับพนักงานตำแหน่งอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำไม่ว่าจะเป็น ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ด้านกฎระเบียบที่กำหนดในที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ฮอรัซเบอร์ก (Herzberg) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่ง สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมยศ แยมเผื่อน (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลกระทบกับทัศนคติของพนักงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน จำแนกรายได้พบว่า ด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีรายได้น้อยจะมีทัศนคติที่แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้มาก ซึ่งผลจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaleanick et al. (1957, p. 40)อ้างถึงใน มนต์ชัยกวีนิพนธ์ยานนท์, 2544, หน้า 6) ได้กล่าวว่าในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (External and Internal Need) ซึ่งได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ความต้องการภายนอกได้แก่ 1) รายได้หรือค่าตอบแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพด้านรายได้ต่อเดือนก่อนหักค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน โดยได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .706 กล่าวได้ว่าความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานว่าทัศนคติมีผลต่อเนื้อหาของงานทั้ง 5 ด้าน ได้ร้อยละ 70.6 จากผลวิเคราะห์ โดยรวมทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน ซึ่งผลจากการศึกษาทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงานสอดคล้องกับแนวคิดของโมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural model of attitudes) คือ โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งส่วนต่างๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์ระหว่างกันซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มลธา พัทธภัย (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทัศนคติของพนักงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับเนื้อหาของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน แสดงให้เห็นปัจจัยเหล่านี้อาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหาสามารถพัฒนาทั้งทัศนคติของพนักงานในด้านต่างๆ ให้ดีขึ้นรวมถึงปรับปรุงเนื้อหาของงานแต่ละด้านให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะบางประการต่อผู้บริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังนี้

1. ด้านปริมาณของงาน พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องของการต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดน้อยที่สุด บริษัทควรกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับความสามารถและเงินเดือน กำหนดเวลาทำงานจะต้องเสร็จ ควรลดปริมาณการทำโอทีของพนักงานให้มากที่สุด แต่เพิ่มเงินหรือสวัสดิการให้แก่พนักงานที่สามารถทำงานเสร็จได้ตามที่กำหนด รวมถึงการ Work from

Home ทำงานจากระยะไกลโดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน จากการค่าใช้จ่ายลงแต่ยังสามารถคงไว้ซึ่งปริมาณงานทำเสร็จเท่าเดิม

2. ด้านคุณภาพของงาน พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุด เรื่อง จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่เกิดจากปัญหาด้านคุณภาพของสินค้าและบริการมีจำนวนลดลง องค์กรต้องทำการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้คุณภาพต่ำลงเกิดจากอะไร โดยการใช้แผนภูมิการวิเคราะห์แบบก้างปลา (Fish Bone Analysis) เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและใช้ โมเดลการวิเคราะห์หาคำของปัญหา (Why-Why Analysis) เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และวางมาตรการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นเชิงระบบ รวมถึงติดตามประสิทธิผลของมาตรการที่วางไว้อย่างเป็นระยะ โดยใช้ตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่เหมาะสม (Key Performance Indicator: KPI) เพื่อให้การดำเนินงานทั้งหมดสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นจริงขององค์กร

3. ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นน้อยที่สุด ด้านบริษัทมีการใช้ระบบอัตโนมัติเพื่อช่วยลดเวลาในการทำงานให้ลดลง ซึ่งบริษัทสามารถเริ่มต้นจากการใช้ Barcode เพื่อลดเวลาให้การบันทึกชิ้นงานเข้า-ออกในระบบสินค้าคงคลัง การใช้ Sensor เพื่อคัดแยกชิ้นงานเสียออกจากงานดีแทนการใช้คน หรืออาจจะคิดค้นนวัตกรรม โดยนำอินเทอร์เน็ต (Internet of Things หรือ IoT) มาใช้ควบคุมอุปกรณ์ เครื่องจักร หรือระบบงานต่างๆ ซึ่งบริษัทอาจจะต้องศึกษาความคุ้มค่าในการลงทุน เช่น คำนวณหาระยะเวลาคืนทุน (Return on Investment หรือ ROI) หากสามารถนำระบบเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ได้เหมาะสมกับรูปแบบขององค์กร หรือจุดที่สำคัญในการผลิตก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้

4. ทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ พนักงานที่อายุน้อย ประสบการณ์ทำงานน้อย จะมีทัศนคติต่อการทำงานน้อย ไม่ว่าจะเป็นด้านการเห็นความสำคัญของงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทควรจะมีการกำหนด เส้นทางอาชีพของพนักงานให้ชัดเจนตั้งแต่รับสมัครพนักงาน เช่น กำหนด JD (Job Description) หรือขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงาน การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) เพื่อที่องค์กรจะได้วางแผนฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม และพนักงานก็จะได้ทราบว่ามีโอกาสเติบโตได้อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ สร้างคุณค่าให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำการ ตั้งใจเรียนรู้เนื้อหางานที่ทำอยู่ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นไปด้วย

5. ทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาของงาน หากองค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรม ระบบการบริหารจัดการด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมเพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีกับพนักงานไม่จะเป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ทุกคนสามารถปฏิบัติตามได้ การสร้างเส้นทางอาชีพในสายอาชีพ การสร้างกฎระเบียบที่มีความเท่าเทียมกัน การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ทำให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข ระบบการให้เงินเดือนตามความรู้ความสามารถและสวัสดิการที่เหมาะสม ก็

จะทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อเนื้อหาของงานในด้านปริมาณของงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานได้

เอกสารอ้างอิง

กัญญานันท์ ปันเกษ. (2559). “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทำเรื่องกรุงเทพ”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ดิเรก สวัสดิ์รงค์. (2559). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร”. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชนวัฒน์ วิเศษสมบัติ. (2561). “ผลกระทบของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมยานยนต์ของเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง”. บทความวิจัย วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (ตุลาคม 2561 – มกราคม 2562)

นางริย์ ทองวนิช. (2558). “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานใน บริษัท อิมเมจ โลโก้” การค้นคว้าอิสระวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

นันทนา ทองแสน. (2559). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี”. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ภูริธรรม หอมอุดมทรัพย์. (2562). “ทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเฟรช จำกัด”. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 เดือน มกราคม-มิถุนายน พ.ศ.2562

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว”. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ดร.วสวัตต์ สุนทรญาณณี. (2562). “ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ: กรณีศึกษา สายการบินต้นทุนต่ำแห่งหนึ่งของไทย”. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 14 ประจำปี 2562 วันที่ 19 ธันวาคม 2562.