

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF EMPLOYEES IN
TELECOMMUNICATION COMPANY IN BANGKOK

จตุพล เชิดสูงเนิน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยค่าจ้างต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,160 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขึ้นไปของบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร คำนวณจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความต้องการความปลอดภัย ตามลำดับ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และ ด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ และ (3) ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การสื่อสารคมนาคม

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the level of opinions regarding the supporting factors of employees in telecommunication company in Bangkok; (2) to study the level of opinions regarding the performance efficiency of employees in telecommunication company in Bangkok; and (3) to study the relationship of supporting factors to performance efficiency of employees in telecommunication company in Bangkok.

The research was quantitative research. The population used in this research was 1,160 employees working in telecommunication company in Bangkok. The sample group used in this research was employees at the operating level and above of telecommunication company in Bangkok. Calculated from Taro Yamane's formula, the sample size was 298 people. Used purposive sampling method and used the questionnaire as a tool for collecting data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And multiple regression analysis and Pearson correlation coefficients.

Major Findings: (1) the level of opinions regarding the supporting factors of employees in telecommunication company in Bangkok was at a high level. Job security had the highest average, followed by the supervisor, interpersonal relations welfare and compensation, and safety needs respectively; (2) the level of opinions regarding the performance efficiency of employees in telecommunication company in Bangkok was at a high level. Quality of work had the highest average, followed by the amount of work, time on operations, and expenses respectively; and (3) supporting factors were related to performance efficiency of employees in telecommunication company in Bangkok. There was a moderate relationship in the same direction with statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Efficiency, Performance, Telecommunication

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ได้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลาเพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ภายใต้สภาวะนี้องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้านรวมทั้งการบริหารการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงที่ว่่านั้น คือความก้าวหน้าของการสื่อสารโทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานที่มีการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ หรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นระบบการสื่อสารโทรคมนาคมในยุคปัจจุบันถือว่าเป็นบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาในองค์กรและในส่วนของพนักงานเป็นอย่างมาก โดยจะพบว่าองค์กรและพนักงานที่มีการพัฒนาแล้วนั้นล้วนแต่มีระบบสื่อสารโทรคมนาคม ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันธุรกิจขององค์กรและพนักงานให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (สาวิตรา สุวรรณ, 2560)

แต่ในปัจจุบันในกระแสของการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งผลให้ระบบสังคมโดยทั่วไปมีการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคมต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ทั้งรูปแบบการจัดการในเรื่องของระบบสื่อสารโทรคมนาคม และการให้บริการ ส่งผลให้ผู้บริหารองค์กรธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและตระหนักถึงปัจจัยภายนอกอันเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อที่จะนำมาปรับใช้ในการบริหารจัดการให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่องค์กรนั้นเป็นอยู่และเผชิญอยู่ ในยุคปัจจุบันมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ที่มาสนับสนุนในการพัฒนาสำหรับพนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและองค์กรได้สร้างระบบกลไกการทำงานสำหรับพนักงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้ หรือให้ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ร่วมกันตั้งไว้ จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรมีความสำคัญและและมีค่าสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะถ้าไม่มีพนักงานแล้ว ทรัพยากรอื่น ๆ ก็ย่อมไม่มีคุณค่าอะไร เพราะฉะนั้นองค์กรจึงมีการกำหนดพฤติกรรมและหน้าที่ที่พนักงานในองค์กรต้องปฏิบัติ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ภัทรชนน ชาญเชิงรบ, 2558)

ในส่วนขององค์กรนั้นยังจำเป็นต้องการที่จะต้องดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจระยะยาว ต้องพัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีความรู้ มีความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่และถูกต้อง โดยนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยี มาใช้เพื่อการพัฒนาความรู้ ความชำนาญของพนักงาน ช่วยเสริมสร้างศักยภาพและการพัฒนาฝีมือ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากพนักงานขาดความรู้และทักษะในหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะส่งผลถึงความไม่สมบูรณ์ ความบกพร่องในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมขององค์กร จะไม่สามารถให้การบริการที่มีประสิทธิภาพต่อลูกค้าได้ ดังนั้น Digital Solution ต่าง ๆ ที่เรานำมาให้ลูกค้าจึงมั่นใจ

ได้ว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากการใช้งานบนโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและความปลอดภัย และยังรวมถึงคุณภาพของคนจะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุดในเชิงความได้เปรียบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ นอกจากนี้หากบุคลากรได้รับการพัฒนา และแรงจูงใจอย่างเหมาะสมจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้อย่างไม่มีขีดจำกัด

อุตสาหกรรมธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นอุตสาหกรรมที่มีสภาพการแข่งขันสูงในตลาดต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะ และในหลาย ๆ ส่วนงานได้รับค่าตอบแทนโดยเฉลี่ยในระดับที่สูงเมื่อเทียบกับกิจการในอุตสาหกรรมอื่น ๆ บุคลากรที่ทำงานในองค์กรธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจะต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคเป้าหมายในตลาดได้เป็นอย่างดี จึงจะสามารถช่วยให้องค์กรแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้กับองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งเสริมให้ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรประเภทธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมให้มีการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

ธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม คือหนึ่งในกลุ่มบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินธุรกิจอยู่ในสายธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม โดยเป็นผู้ให้บริการด้านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการขนส่ง บริการติดตั้ง ซ่อมบำรุง และให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ดังนั้นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้ได้มาตรฐาน และให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นผู้นำด้านการสื่อสารโทรคมนาคมดังกล่าวในประเทศไทย เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารโทรคมนาคม จึงนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางนโยบาย และวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับศักยภาพขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีความได้เปรียบเชิงแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งในสังคม และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มี 2 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน 4) ด้านความมั่นคงในงาน และ 5) ด้านความต้องการความปลอดภัย

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร (N) จำนวน 1,160 คน (ข้อมูลที่ได้มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 โดยแบ่งตามงาน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยงานติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม 458 คน หน่วยงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารโทรคมนาคม 408 คน หน่วยงานรื้อถอนระบบสื่อสารโทรคมนาคม 294 คน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งใช้สูตรการคำนวณได้จำนวน 298 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ บริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร

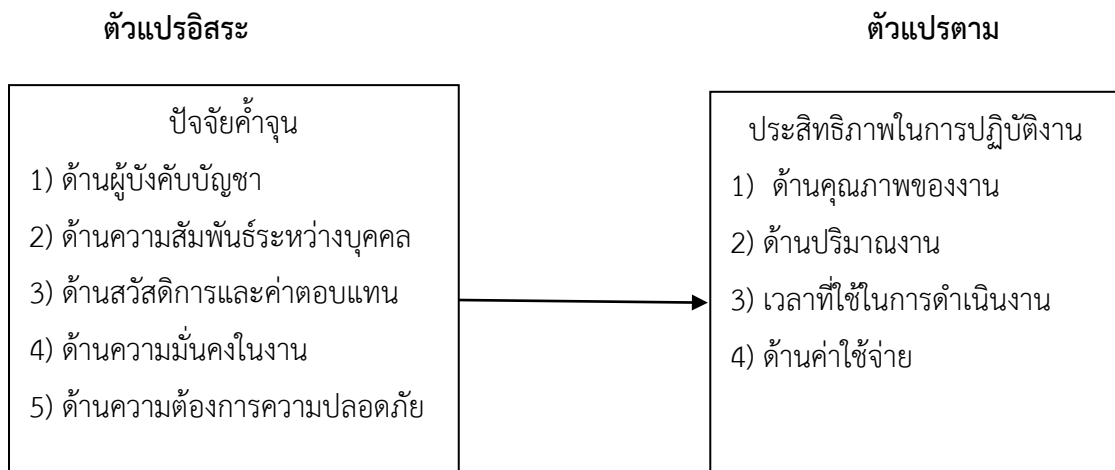
ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2566 - มกราคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้สามารถนำวิจัยที่ได้รับไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางให้กลับผู้บริหารหรือส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) และการทดสอบสมมติฐานและพยากรณ์ตัวแปร ใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.81 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 คน ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมามีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 และกลุ่มที่มีจำนวนที่สุดคืออายุระหว่าง 41 -50 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม 298 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมาคือโสด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.97 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 298 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85 รองลงมาคือระดับปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็น

ร้อยละ 15.43 ต่อมาคือระดับปวช. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.69 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 60.73 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 ต่อมามีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ต่อมามีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.05 และกลุ่มสุดท้ายที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68 ตามลำดับ

อายุงาน (ปี) ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 298 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 – 10 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.24 รองลงมามีอายุงาน 1 – 2 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 29.87 ต่อมามีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.04 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดอายุงาน 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ตามลำดับ

2. ปัจจัยค้ำจุนของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

ด้านผู้บังคับบัญชา ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ S.D. = 0.64) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่ได้ระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$ S.D. = 0.60) และผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.63) รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานและติดตามงานอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.41$ S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.60$ S.D. = 0.35) ต่อมาคือ ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.34) รองลงมาคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.39$ S.D. = 0.36) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 4.34$ S.D. = 0.36) ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.77$ S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับคำตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.09$ S.D.= 0.58) รองลงมาคือ ท่านได้รับคำตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.07$ S.D = 0.55) คำตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับสวัสดิการที่ช่วยให้การดำรงชีวิตของท่านดีขึ้น ($\bar{X} = 3.67$ S.D. = 1.16) ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.6$ S.D.= 0.32) ต่อมาคือ องค์กรของท่านมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.61$ S.D = 0.40) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีระบบการประเมินผลตามตัวชี้วัดที่เป็นธรรมและชัดเจน ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกโอนย้ายหน้าที่หรือตำแหน่งงานโดยไม่เป็นธรรม ($\bar{X} = 4.43$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ด้านความต้องการความปลอดภัย ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านความต้องการความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$ S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีมาตรการส่งเสริมและป้องกันความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ($\bar{X} = 3.63$ S.D.= 0.54) ต่อมาคือ องค์กรของท่านทำงานในสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีและมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.62$ S.D = 0.56) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.50$ S.D. = 0.59) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานที่ปฏิบัติงานของท่าน มีสุขอนามัยที่ดีและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.50$ S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวม ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$ S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.72$ S.D. 0.27) ต่อมา คือ ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.71$ S.D. 0.35) ต่อมา คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.70$ S.D. 0.33) รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.62$ S.D. 0.36) และด้านความต้องการความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.91$ S.D. 0.68) ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$ S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.62$ S.D. = 0.31) ต่อมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องตามระเบียบ และได้รับความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.59$ S.D. = 0.31) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ ($\bar{X} = 4.58$ S.D. = 0.36) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.41) ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$ S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.56$ S.D. = 0.33) ต่อมาคือ ท่านได้มีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.53$ S.D. = 0.34) รองลงมาคือ ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.53$ S.D. = 0.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.52$ S.D. = 0.38) ตามลำดับ

ด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด ($\bar{X} = 4.51$ S.D. = 0.34) ต่อมาคือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.35) รองลงมาคือ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานเต็มเวลา และยินดีที่จะปฏิบัติงานนอกเวลาหากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด ($\bar{X} = 4.45$ S.D. = 0.35) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถบริหารงานเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป ($\bar{X} = 4.44$ S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.55$ S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.58$ S.D. = 0.49) ต่อมาคือ ท่านมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงานเพื่อสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร ($\bar{X} = 3.56$ S.D. =

0.45) รองลงมาคือ 3) ท่านใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ($\square = 3.54$ S.D. = 0.48) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถลดความซ้ำซ้อนของงานเพื่อช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ($\square = 3.51$ S.D. = 0.45) ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูนทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากที่สุดไปน้อย ดังนี้ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความต้องการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคำจูน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานของพนักงานการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร มีผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานที่คอยให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาในทุก ๆ ด้าน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อมีโอกาส อีกทั้งยังมีสถานที่ปฏิบัติงานที่มีสุขอนามัยที่ดีและปลอดภัย มีความมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับปิยะนุช พรหมประเสริฐ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่ง

ทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายการบริการ สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับ กฤษดา เขียรวัฒนสุข (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยธำรงรักษาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านปริมาณการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และมีปัจจัยธำรงรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ จูรี วรรณเจริญกุล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจแผ่นดิน ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม สำนักงานฯ ควรสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการให้สามารถนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแผนความก้าวหน้าในวิชาชีพ ตลอดจนนโยบายแผนการบริหาร หรือแผนพัฒนาองค์กร ซึ่งจะทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. **ด้านผู้บังคับบัญชา** ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงถึงศักยภาพอย่างเต็มที่ผ่านการมอบหมายงานโครงการใหม่ ๆ หรือให้มีความคิดสร้างสรรค์ ให้กับองค์กรโดยที่ไม่ต้องแบ่งแยกระดับพนักงาน เพื่อที่จะขยายฐานลูกค้า และรักษาฐานลูกค้าเดิมเอาไว้ให้มั่นคงที่สุด

2. **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** พนักงานได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา และยังรวมไปถึงผู้บังคับบัญชาเสมอในเวลาที่มึปัญหา ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน และควรรักษามาตรฐานนี้ไว้ แต่ควรจัดกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกัน เช่น จัดงานกีฬา ประกวดร้องเพลง จัดงานปีใหม่ เป็นต้น เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาและพนักงาน

3. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ผู้บริหารควรมีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่รับผิดชอบให้กับพนักงานมากกว่านี้ เนื่องจากพนักงานบางคนได้เสียสละเวลาในวันหยุด ประจำสัปดาห์ และควรมีการพิจารณาผลตอบแทนการเลื่อนขั้นเงินเดือน และการจัดสวัสดิการ ให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกเวลาอย่างเหมาะสม เช่น ค่าเดินทาง ค่าน้ำ ค่าอาหาร เป็นต้น

4. ด้านความมั่นคงในงาน ควรมีการสนับสนุนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้มีโอกาส ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าขึ้นไป และสนับสนุนความรู้และทักษะเพิ่มเติมเพื่อ เตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนหรือเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีผลงานที่ดี

5. ด้านความต้องการความปลอดภัย บริษัทได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลอย่างเพียงพอ บริษัทมีเจ้าหน้าที่ดูแลด้านความปลอดภัย ประจำบริษัทโดยตรง เช่น รถโฟล์คลิฟท์ (Forklift) รถแฮลลิฟท์ (Handlift) และยังรวมไปถึงอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และควรออกมาตรการการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุ เป็นสิ่งที่ดี และควรปรับปรุงเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และควรจัดหาอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า มีความปลอดภัยและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยที่ได้ศึกษาที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว และยังมีในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบ ปัจจัยในการบริหารงาน และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านลักษณะของการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งหากพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว สามารถนำผลที่ได้ไป กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขบูรณาการในการ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในรูปแบบแนวทางการสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และทำการวิเคราะห์ผลเพื่อติดตามผลการเปลี่ยนแปลง ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กฤษฎา เขียววัฒนสุข (2560) **แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)**. วารสารการตลาดและการจัดการ, 5(2), 55-69.
- จური วรรณณาเจริญกุล (2563). **เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจแผ่นดิน**. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 : กรกฎาคม - ธันวาคม 2563.
- ภัทรชนน ชาญเชิงรบ. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด**. งานนิพนธ์เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปริศนา พิมพา. (2558). **เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. งานนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- นฤมล ไทรตระกูล. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชญ์ กิติพงศ์วรการ .(2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สาวิตรา สุวรรณ .(2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.