

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาพนักงานภาคปฏิบัติการ บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด

## Factors Affecting Employees' Performance at the Operational Level: A Case Study of Tisco Information Technology Company

พรชัย รัตนโรจน์เจริญ<sup>1</sup> และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานภาคปฏิบัติการ บริษัท ทีสโก้ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และ ปัจจัยระดับองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร ของพนักงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยจากเอกสารและเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานจากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-28 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ที่ 3-4 ปี สังกัดหน่วยงาน IT Service & Support โดยศึกษาตามหลักทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ที่ดีขององค์กร ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับกลุ่มมีค่าเท่ากับ .725 รองลงมาคือปัจจัยระดับกลุ่มกับปัจจัยระดับ องค์กรมีค่าเท่ากับ .663 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์กรมีค่าเท่ากับ .659

*คำสำคัญ:* การจัดการสมัยใหม่, อิทธิพล, ผลการปฏิบัติงาน, ผลกระทบ, ปัจจัย

### Abstract

The purpose of this research is to study the impacts of individual factors, group factors, and organization factors on the performance of employees. This research adopted a survey method, with questionnaires being used to collect data from 185 respondents. Descriptive statistics, including percentage, means, and standard deviation, and Pearson correlation coefficient were used to analyze data. A multiple regression analysis was employed to test the

hypotheses. The data analysis reveals that most respondents are female, aged between 24-28 years. They hold bachelor's degrees and have worked for 3-4 years for the IT service and support unit. Based on the results of hypothesis testing, individual factors, group factors, and organization factors all affect the performance of employees. The correlation coefficient analysis indicates that individual factors are highly correlated with group factors (0.725), followed by group factors and organization factors (0.663), and individual factors and organization factors (0.659) respectively.

*Key words: Organizational management, Performance effectiveness*

## 1. บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร คือการพัฒนาคนให้เชี่ยวชาญในงานที่ทำ และสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ มุ่งพัฒนาด้านทักษะความรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่องค์กรมุ่งหวัง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับแรงขับภายในตัวบุคคล เช่น ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างถาวรได้ และเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป ความสำเร็จสามารถแสดงให้เห็นได้ชัดเจนจากผลการดำเนินการในปี 2552 ทิสโก้ประสบความสำเร็จในการปรับโครงสร้างการถือหุ้นเป็นรูปแบบบริษัทโฮลดิ้ง โดยได้จัดตั้ง บริษัท ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปัจจุบัน บมจ.ทิสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป มีสถานะเป็นบริษัทแม่ของกลุ่ม ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และกำกับดูแลกิจการของบริษัทในเครือ ประกอบด้วย ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ทิสโก้ จำกัด บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัดบริษัท ไฮเวย์ จำกัด บริษัท ทิสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด และบริษัท ทิสโก้ โดเกียวก ลีสซิ่ง จำกัด เนื่องจากต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนที่แสวงหาความเป็นไปได้ทางการเงินที่ดีที่สุด เพื่อชีวิตที่ดีกว่า ดังนั้นทิสโก้จึงสร้างสรรค์ความเป็นไปได้ทางการเงินที่หลากหลาย ที่จะสามารถเติมเต็มความมั่งคั่งในชีวิตของลูกค้าได้ทุกด้าน ทั้งด้านธุรกิจ การเงิน และความสุข โดยจุดยืนเพื่อลูกค้าของทิสโก้ คือ “Wealth of Possibilities” หรือ “TISCO ออกแบบความมั่งคั่งให้ชีวิต” หัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กร คือ การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งทางด้านพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร เมื่อได้ทำการศึกษาแล้วจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานโดยรวมของบุคลากรในองค์กร อีกทั้งนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรในระยะยาว ซึ่งจะสามารถทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม อีกทั้งผู้บริหารองค์กรควรต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร และทราบสาเหตุแห่งพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลใช้ในการวางแผนการพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรและต่อยอดการพัฒนาบุคลากรขององค์กรในอนาคตได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในระยะยาว

## 2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กรของพนักงาน

## 3. ระเบียบวิธีวิจัย

### 3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงาน บริษัท ทีเอสโก้ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 295 คน (อ้างอิงข้อมูลจาก แผนกทรัพยากรบุคคล ของ บริษัท ทีเอสโก้ ไฟแนนซ์ เซียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)) การกำหนดตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 185 คน จากประชากร 295 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งมีลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบและแบบให้เติมคำตอบเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยระดับบุคคล
2. ปัจจัยระดับกลุ่ม
3. ปัจจัยระดับองค์กร

ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภท (Selected Category Scale) โดยให้ผู้ตอบประเมินตามระดับความตรงกันของข้อความที่ถามกับความจริงเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรและให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยดีพอสมควร เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภท (Selected Category Scale) โดยให้ผู้ตอบประเมินตามระดับความตรงกันของข้อความที่ถามกับความจริงเกี่ยวกับความเห็นและให้ค่าคะแนนหรือ Rating Scale 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยดีพอสมควร เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 14 ข้อ

การประมวลผลข้อมูลจะนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำมาวิเคราะห์เบื้องต้น เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ใช้สถิติทดสอบด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้สถิติทดสอบด้วยการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการพิจารณาตัวแปรว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีความสัมพันธ์กันในระดับใด

#### 4. ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานจากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-28 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานอยู่ที่ 3-4 ปี สังกัดหน่วยงาน IT Service & Support โดยศึกษาตามหลักทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยระดับบุคคลปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ที่ดีขององค์กร ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับกลุ่มมีค่าเท่ากับ .725 รองลงมาคือปัจจัยระดับกลุ่มกับปัจจัยระดับองค์กรมีค่าเท่ากับ .663 ซึ่งถือว่าอิทธิพลค่อนข้างสูง และปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับองค์กรมีค่าเท่ากับ .659

#### 5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ ของพนักงานบริษัททีเอสโก้ อินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี จำกัด มีความสอดคล้องกับแนวทางคุณภาพของจูร์น ซึ่งจูร์นมองว่า คุณภาพและต้นทุนคุณภาพเป็นคุณสมบัติที่ได้กำหนดไว้เพื่อเน้นเป้าหมายในการควบคุม และการจัดการคุณภาพจะต้องมีความแน่นอน โดยเป้าหมายสูงสุดอยู่ที่การปรับปรุงคุณภาพทั้งหมดขององค์กร โดยมีกระบวนการสร้างนิสัยคุณภาพอยู่ 4 ชั้น คือ การกำหนดค่าลดเป้าหมายที่สมาชิกจะต้องทำให้ชัดเจนและให้เหตุผลอธิบายได้ การกำหนดแผนที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้มีรายละเอียดให้เพียงพอการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งจบ กำหนดความรับผิดชอบให้ชัดเจนเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว และให้รางวัลโดยดูจากผลงานเป็นหลัก นอกจากนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานบริษัท ทีเอสโก้ อินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี จำกัด ยังสอดคล้องกับไตรยางศ์คุณภาพของจูร์น ที่จะทำให้การจัดการคุณภาพประสบความสำเร็จ คือ การวางแผนคุณภาพ โดยจะต้องรู้จักลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรและต้องรู้ความต้องการของลูกค้า รวมทั้งจะต้องกล่าวถึงความต้องการของลูกค้าซ้ำแล้วซ้ำเล่า เพื่อให้องค์กรหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าใจและออกแบบให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึง ทศนคติที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อทราบถึงทัศนคติในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากทัศนคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อการกระทำสิ่งต่างๆของตัวบุคคล และมีผลอย่างมากต่อองค์การถ้าพนักงานมีทัศนคติที่เป็นบวกก็จะสร้างสรรค์ผลงานดีออกมา ถ้าทัศนคติของพนักงานเป็นลบ ก็จะเกิดความเบื่อหน่ายกับงานขาดความรับผิดชอบ และไร้จุดมุ่งหมายในการทำงาน

#### 6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

## 7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2541). ถกคุณภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

กิติ ตย์คานนท์. (2543). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : เพลออักษร.

กิติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ชนะการพิมพ์.

เกษม พิพัฒน์ปัญญานุกูล. (2541). การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ประกอบเมโทร.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เนท.

ดวงเดือน พันธุนาวิน. (2523). การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.

นริศรา ผลผลา. (2554). เอกสารประกอบการเรียนวิชาพฤติกรรมองค์กร. นครศรีธรรมราช : ศูนย์การเรียนรู้  
นครศรีธรรมราช.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2535). การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารทางวิชาการ สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

