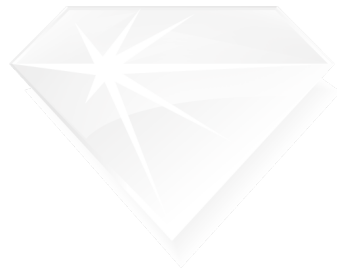


ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุม
คุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

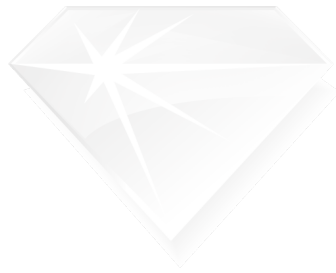
Factors Affecting Work Performance of Quality Control Employees at
CPRAM Company Limited (Bo Ngoen Plant)



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ
บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

Factors Affecting Work Performance of Quality Control Employees at CPRAM
Company Limited (Bo Ngoen Plant)



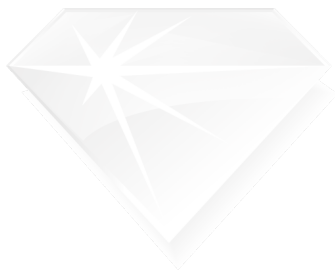
BANGKOK
UNIVERSITY
ประเมศร์ ช่วยโสม
THE CREATIVE UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2566

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม
จำกัด (บ่อเงิน)

ผู้วิจัย ประเมศร์ ช่วยโสม



ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.วรวัฒน์ จรดล

BANGKOK
UNIVERSITY

THE CREATIVE UNIVERSITY

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมสัน ต้นสกุล

ปรเมศร์ ช่วยโสม. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2567, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด
(บ่อเงิน) (46 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.วรวัฒน์ จรดล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานการทำงาน
ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) มีกลุ่ม
ตัวอย่างจำนวน 51 คน ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
45 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การหาความสัมพันธ์แบบ
ถดถอยเชิงพหุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด
มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 1-2 ปี ระยะเวลาในการทำงานอยู่ที่ 10 ชั่วโมง/
วัน ปฏิบัติงานประจำโรงงานบ่อเงิน 2 จุดงานบรรจุ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการทำงาน, ความรู้และความเข้าใจในงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน,
แรงจูงใจในการทำงาน

Chuaisom, P. Master of Business Administration, March 2024, Graduate School, Bangkok University.

Factors Affecting Work Performance of Quality Control Employees at CPRAM Company Limited (Bo Ngoen Plant) (46 pp.)

Advisor: Worawat Joradon, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study factors related to knowledge and understanding in the workplace, environmental factors at work, and motivational factors affecting the work performance of quality control employees at CPRAM Limited (Bor Ngeun) Company. A sample group of 51 individuals was used to test the validity and reliability of the variables used in the research, with statistical analysis including percentages, means, and standard deviations. Additionally, inferential statistics such as variance analysis and multiple regression analysis were conducted.

Respondents were predominantly female, aged between 20-25 years, with a maximum education level of high school (Grade 6), and 1-2 years of work experience, working 10 hours per day on average in the CPRAM Limited (Bor Ngeun) factory. The results of hypothesis testing revealed that factors significantly affecting the work performance of quality control employees at CPRAM Limited (Bor Ngeun) Company include knowledge and understanding in the workplace, the work environment, and motivational factors.

Keywords: Work Performance, Knowledge and Understanding in the Job, Work Environment, Motivation

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สามารถดำเนินการจนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.วรวัฒน์ จรตล อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงานอย่างละเอียดด้วยความใส่ใจ ตลอดจนการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

อีกทั้งกลุ่มบุคคลที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษางานวิจัยครั้งนี้สัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ที่ได้เสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ บุคคลในครอบครัว และเพื่อน ๆ ที่คอยเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมในการเรียน คอยให้กำลังใจ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะสามารถเป็นแนวทางหรือประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ ที่นี้

BANGKOK
UNIVERSITY
THE CREATIVE UNIVERSITY

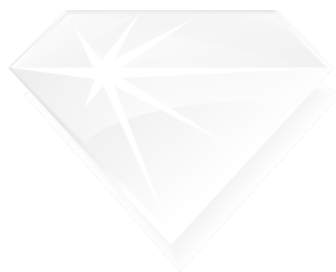
ปรเมศร์ ช่วยโสม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
1.5 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับ	5
2.2 สมมติฐาน	13
2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	14
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	
3.1 วิธีดำเนินการและประเภทของงานวิจัย	15
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติในการศึกษา	20
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	21
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น	24
4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.2 การอภิปรายผล	34
5.3 ข้อเสนอแนะ	35
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	40
ประวัติผู้เขียน	46



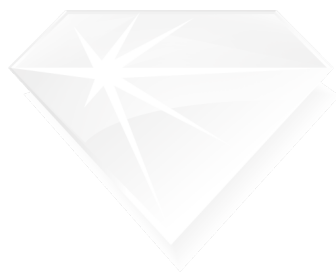
**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.4: ผลจากการวิเคราะห์การทดสอบค่า Cronbach Alpha ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	19
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	21
ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจงาน	25
ตารางที่ 4.3: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	26
ตารางที่ 4.4: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	27
ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	29
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)	30
ตารางที่ 4.7: สรุปการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)	31

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	14
ภาพที่ 4.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	31



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ซีพีแรม จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ดำเนินการผลิตและจัดจำหน่ายอาหารพร้อมรับประทาน และเบเกอรี่อบสด โดยตั้งโรงงานที่จะส่งมอบอาหาร รสชาติดี มีรสนิยมน และให้คุณค่าทางโภชนาการ โดยมุ่งมั่นสร้างสรรคคุณภาพด้วยการผลิตมาตรฐานโลก (บริษัท ซีพีแรม จำกัด, ม.ป.ป.) โดยปัจจุบันบริษัท ซีพีแรม จำกัด โรงงานบ่อเงิน ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน ขั้นตอน และมาตรฐานการทำงาน (Work Instructions) รวมถึงมาตรฐานอื่นๆ เช่น GHP HACCP ISO เป็นต้น ฝ่ายควบคุมคุณภาพ เป็นส่วนสนับสนุนของบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ตามโครงสร้างขององค์กร ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ และพนักงานรายวัน จำนวน 65 คน โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบและบันทึกผลคุณภาพของสินค้าตั้งแต่วัตถุดิบ (Raw Materials) จนถึงผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป (Finished Goods) ตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบก่อนใช้และควบคุมการอายุการใช้วัตถุดิบ ตรวจสอบอุณหภูมิสินค้า และตรวจสอบน้ำหนักสินค้าในกระบวนการผลิต ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ในปัจจุบันฝ่ายควบคุมคุณภาพได้สังเกตเห็นถึงปัญหาในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพของแต่ละบุคคลแต่ละพื้นที่การทำงาน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่เท่ากัน ไม่เป็นตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ รวมถึงขอร้องเรียนจากลูกค้าในด้านคุณภาพของสินค้า เช่น สินค้าเสียก่อนวันหมดอายุเกิดจากหลากหลายปัจจัยตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ กระบวนการผลิต จนถึงการจัดเก็บสินค้า สินค้ามีปริมาณน้อยเกิดจากน้ำหนักการบรรจุไม่ได้ตามมาตรฐาน มีสิ่งแปลกปลอมหลุดปนไปกับสินค้า เช่น ก้อนหิน ก้อนกรวด กระจุกแข็ง โลหะ เกิดจากสินค้าหลุดรอดจากการตรวจจับของเครื่อง X-ray ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของสินค้าและความเชื่อมั่นของผู้บริโภค ส่วนหนึ่งก็มาจากการปฏิบัติงานและการเข้าตรวจสอบ

ดังนั้นฝ่ายควบคุมคุณภาพจึงมุ่งที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่และพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านงานควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบสินค้าที่ดีขึ้น โดยมีความรู้และความเข้าใจในการทำงานที่ถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการปรับปรุงและแก้ไขลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพของสินค้าจากผู้บริโภค

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานมาจากความพึงพอใจของพนักงานและบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้งานนั้นสำเร็จ รวมถึงทำให้ผู้ทำงานมีความสุข หากองค์กรไหนไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผลงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง งานเกิดความเสียหาย และปัญหา

ทางด้านวินัยของพนักงานซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กร ในทางกลับกันหากองค์กรมีพนักงานหรือบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้นด้วย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยตั้งใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและการควบคุมคุณภาพสินค้าเป็นไปตามมาตรฐานตามนโยบายคุณภาพของทางบริษัทฯ กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงานการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

1.2.2 เพื่อศึกษาด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Questionnaire) ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

1.3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มของประชากรที่ใช้วิจัยคือ พนักงานควบคุมคุณภาพของบริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) จำนวน 51 คน สำหรับการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

1.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้จะกำหนดตัวแปรออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ได้แก่ พนักงานได้รับการอบรมก่อนเข้าทำงาน เข้าใจขั้นตอนวิธีการอย่างถูกต้อง พนักงานเข้าใจหน้าที่และเห็นความสำคัญ

ของงาน พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้โดยใช้ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และรับผิดชอบงานของตนเองได้เสร็จตามกำหนดเวลา

1.2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมและความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา

1.3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ เกิดการยอมรับจากผลงานและความรับผิดชอบต่องานของตนเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงต่องานที่ตนเองทำ และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพนักงานควบคุมคุณภาพ

1.4.2 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

1.4.3 รับรู้ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการวางแผน ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

1.5 ข้อยกจำกัดของงานวิจัย

1.5.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยไม่มีการสัมภาษณ์หรือใช้วิธีการอื่นๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) เท่านั้น

1.5.2 งานวิจัยนี้มีการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีระยะเวลาที่จำกัด

1.5.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 “ความรู้ความเข้าใจในงาน” หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึงมีความเชี่ยวชาญ เอาความรู้ร่วมกับทักษะไปประยุกต์ให้เข้ากับงานและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทำให้งานเกิดผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชลิตา ทิพย์มงคล, 2562)

1.6.2 “สภาพแวดล้อมการทำงาน” หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน หรือสิ่งรอบ ๆ ตัวของบุคคลที่เอื้ออำนวยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ ความสะอาด เสียงรบกวน ความปลอดภัย เป็นต้น รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานของคนในองค์กรนั้นดีขึ้น (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

1.6.3 “แรงจูงใจในการทำงาน” หมายถึง แรงกระตุ้นหรือความต้องการภายในที่ตอบสนองต่อบุคคล ให้แสดงออกถึงพฤติกรรมตามความต้องการนั้น ๆ (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

1.6.4 “ประสิทธิภาพการทำงาน” หมายถึง การกระทำหรือความสามารถในการทำงานของแต่ละคนที่จะทำให้งานส่งผลสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

1.6.5 “คุณภาพของงาน” หมายถึง การทำงานหรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ได้มาตรฐานที่กำหนด สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

1.6.6 “ปริมาณของงาน” หมายถึง การวางแผนและบริหารเวลาให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งการทำงานในปริมาณที่เหมาะสมจะทำให้งานที่ออกมาเหมาะสมกับจำนวนคน และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

1.6.7 “เวลาที่ใช้ทำงาน” หมายถึง การกำหนดเวลาในการทำงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของงานนั้น ๆ รวมถึงมีการใช้เทคนิคใหม่ ๆ เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ส่งงานได้ตรงตามเวลา (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558)

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ทางผู้วิจัยมีการค้นคว้าแนวคิด และทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เคยมีการศึกษา มาก่อนหน้านี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางและอ้างอิงในการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ด้านความรู้เข้าใจในการทำงาน

2.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.4 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 สมมติฐาน

2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน

Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ชี้ให้ พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน โดย องค์ประกอบของคุณลักษณะงานมี 5 ด้าน ดังนี้

1) ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง งานที่จะต้องใช้ความชำนาญ ทักษะต่าง ๆ และความสามารถส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน หรือในการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างเพื่อให้งานเกิดการสำเร็จ

2) เอกลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่แต่ละคนรับรู้ทุกขั้นตอนของการทำงานและสามารถทำงานนั้น ๆ ได้นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการและเกิดผลงาน

3) ความสำคัญของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีผลต่อองค์กร และการทำงานของเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ

4) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสรภาพในการใช้วิจารณญาณของตนเอง สามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตนเองในการดำเนินงานและการกำหนดเวลาในการทำงาน

5) ข้อเสนอแนะจากงาน หมายถึง ผลของการทำงานที่ให้พนักงานได้ทราบถึงข้อมูลโดยตรงของผลลัพธ์ที่ได้ปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงในการปฏิบัติงาน

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง การที่พนักงานสามารถรับรู้ในงาน วิธีการปฏิบัติงาน วิธีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยสามารถให้คำอธิบายที่ถูกต้องอย่างเป็นขั้นเป็นตอนแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ และพนักงานสามารถนำความรู้ความเข้าใจมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังสามารถปรับใช้ได้จริงในสถานการณ์ต่าง ๆ พร้อมพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม และสามารถแยกแยะความเป็นเหตุเป็นผลต่องานและหน้าที่ สามารถให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อหัวหน้างานได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของตัวบุคคลนั้น ๆ ด้วย

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552) ได้สรุปไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ หมายถึง พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง ตามระเบียบปฏิบัติ ตามมาตรฐานของงานโดยอาศัยความเข้าใจเป็นหลัก และการให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ โดยงานที่ได้มีการมอบหมายควรตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคลซึ่งได้จากการประเมินด้านต่าง ๆ ของหัวหน้างาน จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้และเข้าใจในงานที่ทำ พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำและสอนงานที่ถูกต้องแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ได้

2.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2548) ได้สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งรอบ ๆ ตัวของบุคคลที่เป็นปัจจัยโดยตรงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น การปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีแสงน้อย จะส่งผลให้ตัวบุคคลมีทัศนวิสัยในการมองเห็นน้อยลง ทำให้การทำงานอาจเกิดการผิดพลาด ใช้ระยะเวลาในการทำงานนาน ทำให้ประสิทธิภาพและผลความสำเร็จมีแนวโน้มต่ำลง ทั้งที่บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำงานที่ดี หากได้รับแสงสว่างที่เพียงพอพนักงานก็จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นสภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก จึงทำให้ทางหัวหน้างานและองค์กรต้องมองถึงความสำคัญของปัจจัยนี้อีกข้อหนึ่ง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2549) ได้สรุปไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อร่างกาย และจิตใจของบุคคลโดยมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นลำดับขั้น ๆ ซึ่งมีส่วนในการเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจ โดยการจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น ห้องน้ำสะอาดเรียบร้อย พื้นที่ส่วนบุคคลในการทำงานชัดเจน จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกไม่ดีหรืออารมณ์ขุ่นมัว อีกทั้งสภาพแวดล้อมที่ดีควรตั้งอยู่ในมาตรฐานข้อกำหนดและกฎระเบียบ เพื่อให้มีความเชื่อใจและเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากไม่มีกฎระเบียบและสภาพแวดล้อมที่ดี อาจทำให้ไม่เกิดสิ่งจูงใจในการทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้น และอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

ชัยยากร อัญมณีเจริญ (2555) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

1) ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) คือ เป็นลักษณะต้องการเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีโอกาส ที่จะเสนอความคิดเห็นพร้อมทั้งการยอมรับ ซึ่งการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากกระทบต่อปัจจัยในด้านอื่น ๆ ในองค์กร รวมถึงความมั่นคงต่องานและเคารพตัวเองทำให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น และเมื่อเกิดการเข้าร่วมพนักงานสามารถเป็นผู้เผยแพร่วัฒนธรรมองค์กรสู่บุคคลภายนอก ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี อีกทั้งเป็นการเพิ่มบุคลากรใหม่โดยไม่ต้องใช้เวลาในการสรรหา เพิ่มค่าใช้จ่าย และสามารถลดอัตราการลาออก เนื่องจากเมื่อเกิดการมีส่วนร่วมก็จะก่อให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ได้แลกเปลี่ยนรวบรวมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล มีความช่วยเหลือเกิดขึ้น ลดปัญหาต่างคนต่างทำงาน ลดความขัดแย้ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ที่กล่าวมาอาจส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิตของพนักงานและอาจส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2) การได้รับการสนับสนุน (Support) คือ การได้รับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน รวมถึงองค์กร ซึ่งก็ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากมีการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีทักษะความชำนาญการจะเกิดความเป็นมิตรและความพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลมีความพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น

3) การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) คือ การให้โอกาสพนักงานเสนอความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาต้องเปิดกว้างไม่มีอคติ หากพนักงานเกิดความกลัว ไม่กล้าแสดงออก ความคิดสร้างสรรค์จะไม่ถูกนำมาใช้ทำให้ประสิทธิภาพไม่เกิด เมื่อปัญหาเกิดขึ้นจะแก้ไขได้ไม่เต็มที่

4) ความอิสระในการทำงาน (Autonomy) คือ พนักงานได้รับความอิสระในการทำงานไม่ว่าจะเป็นความคิดเห็นส่วนตัว ความรับผิดชอบในการทำงาน โดยความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นจะขึ้นอยู่กับตัวของพนักงาน การที่พนักงานไม่ได้รับอิสระในการทำงานอาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่มีเป้าหมายในการทำงานทำให้รู้สึกว่าการทำงานนี้ไม่สามารถกำหนดขอบเขตหรือควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้

5) การได้รับคำแนะนำในการทำงาน (Practical Orientation) คือ การได้รับคำแนะนำในการทำงาน โดยที่องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาทำการพัฒนาบุคคลได้จากการให้คำแนะนำ การส่งฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานได้เกิดการพัฒนาตนเองมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว้างานที่ตนทำนั้นมีความยากหรือซับซ้อนรวมถึงงานที่ต้องใช้เทคนิคเฉพาะ ในทางตรงข้ามหากพนักงานได้ทำในสิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน พัฒนาระบบการ

ผลิตภัณฑ์ใหม่ การจัดการโครงสร้างภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้หากขาดการให้คำแนะนำอาจก่อให้เกิดความตึงเครียดกับพนักงานได้

6) การได้รับคำแนะนำปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) คือ การที่พนักงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงไปตรงมาและเป็นไปในเชิงบวก ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน หากพนักงานพบปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชามิควรเข้าไปเพื่อให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานลดอาการตึงเครียดทางอารมณ์ และสามารถกลับมาทำงานได้อย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพ

7) ความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) คือ การที่พนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็น นำเสนอโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีอิสระ โดยที่สามารถแสดงออกทางด้านอารมณ์โกรธหรือก้าวร้าวแบบเปิดเผยต่อผู้อื่น

8) การจัดระเบียบในองค์กร (Order and Organization) คือ กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ที่ทุกคนภายในองค์กรต้องทำตาม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับพนักงาน

9) ความชัดเจนในการทำงาน (Program Clarity) คือ การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่มีขอบเขตชัดเจนให้พนักงาน ทั้งด้านลักษณะของงาน และความรับผิดชอบหน้าที่

10) การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) คือ มีการจัดรูปแบบการบังคับบัญชาที่เป็นน่าเชื่อถือ และควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาโดยตรงไปตรงมา

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น การปฏิบัติ งาน ร่างกาย จิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น แต่ถ้าสภาพแวดล้อมไม่ดีพอ เช่น แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวน ไม่มีอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวก อาจส่งผลทำให้พนักงานขาดสมาธิ ปฏิบัติงานยากลำบาก อาจส่งผลให้งานนั้นไม่เกิดผลสำเร็จหรือมีข้อผิดพลาดในการทำงาน ดังนั้น สภาพแวดล้อมรอบตัวจึงมีผลทำให้งานเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพเหมือนกับปัจจัยด้านอื่น ๆ

2.1.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

Maslow (1954) ได้ทำการศึกษาและพัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจของตน โดยใช้ชื่อเรียกว่า “ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs Theory)” โดยสรุปไว้ว่ามนุษย์มีความปรารถนาและสิ่งที่ตนคาดหวัง โดยความต้องการเหล่านี้สามารถเรียงลำดับขั้นได้ 5 ลำดับ

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งทางร่างกายเป็นความต้องการลำดับแรกมีผลโดยตรงกับการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) คือ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากภัยอันตรายทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความปลอดภัยในสถานที่ที่กำลังปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) การต้องเข้าสังคมเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความรักของหมู่คณะ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งและเป็นที่ยอมรับในสังคมที่ตนเองอยู่เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์ต้องอาศัยกับผู้อื่นเสมอ ภายใต้จิตสำนึกจึงกลัวการถูกละเลยการถูกทอดทิ้งจากสังคม การที่ตนได้ถูกกล่าวถึงและถูกให้ความสำคัญ จัดส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความมั่นใจ และเชื่อใจในองค์กรของตน

4) ความต้องการการยกย่องและยอมรับนับถือ (Esteem Needs) คือ ความต้องการยอมรับในสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมากกว่าความต้องการทางสังคม นอกจากที่จะเป็นที่ยอมรับทางสังคมแล้วนั้น ยังต้องการให้เป็นที่ยอมรับนับถือและให้ผู้อื่นสรรเสริญยกย่อง ตัวอย่างเช่น การที่องค์กรประกาศให้เขาผู้นั้นเป็น “บุคลากรดีเด่น” ประจำเดือน เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือที่มีผลดีต่อองค์กร บุคคลนั้นอาจมีแรงกระตุ้นให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

5) ความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-Actualization Needs) คือ ความต้องการที่สูงสุดในชีวิต หรือความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในชีวิต เช่น อาชีพ ครอบครัวยุ หรือความรัก หากองค์กรเปิดโอกาสมอบหมายตำแหน่งงานใหม่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ทำความยากขึ้นให้แก่บุคลากรนั้นย่อมเป็นการตอบสนองต่อความต้องการสมหวังในชีวิตของบุคคลนั้น

Herzberg (1966) ได้กล่าวว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย หรือ Two-factor Theory” เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจ โดยได้ทำการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี โดยมีที่จะศึกษาทัศนคติในการทำงานของนักวิศวกรและนักบัญชี เพื่อที่จะลดอัตราการขาดงานและเพิ่มอัตราการผลิตของงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและบริษัท โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร โดยศึกษาผ่านการสอบถามความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับทัศนคติกับงานที่กำลังทำอยู่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและเพิ่มอัตราการผลิตผลงานที่ดีขึ้น จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานนั้นแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors)

จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่ออิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ที่ดีที่พนักงานได้รับจากองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานหรือองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ถือเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)” มีดังต่อไปนี้

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่ตัวบุคคลสามารถทำงาน บรรลุและประสบความสำเร็จในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการตอบรับหรือยอมรับความสำเร็จของผลงาน ได้รับความชมเชย ชื่นชม ยกย่อง ไว้วางใจในผลงาน

1.3) งานที่มีคุณค่า (Decent Work) คือ งานที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะทำสิ่งใหม่ ๆ แสดงถึงศักยภาพที่ดี และการพัฒนาความสามารถของตัวบุคคล

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การยอมรับด้วยความเต็มใจต่องานที่ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นๆ ได้มอบหมายให้

1.5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Career Advancement) คือ การปรับเปลี่ยนหน้าที่การทำงานหรือเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ปฏิบัติที่มีตำแหน่งสูงขึ้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานทางอ้อม ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของสภาพแวดล้อมของงานหรือสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ โดยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะไม่ได้มีผลมากพอที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานได้ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)”

2.1) นโยบายองค์กร (Organizational Policies) คือ การจัดการขั้นตอนหรือลำดับการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

2.2) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal) คือ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

2.3) สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความสะดวกสบาย หรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพื่อให้เป้าหมายของงานบรรลุเป้าหมายอย่างง่าย

2.4) เงินเดือน (Salary) คือ ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมที่ได้จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ รวมถึงประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เป็นต้น

2.5) ความมั่นคงในงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ของตัวบุคคล ที่แสดงถึงความปลอดภัยว่าในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า มนุษย์ต้องการและปรารถนาการได้รับสิ่งที่ตนเองคาดหวังซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน คือความต้องการที่มีทั้งภายในซึ่งส่งผลต่อตัวของบุคคลและความต้องการภายนอกที่สะท้อนถึงการจัดการขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของตัวบุคคล

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้มีการระบุความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน หรือเกิดความสัมพันธ์ในทางที่ดีกับการทุ่มเทในการทำงาน” ซึ่งประสิทธิภาพจะมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาคู่กับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังการทำงานเทียบกับผลงานที่ได้

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การมีสมรรถนะในการทำงานสูงสุด มีระบบการทำงานที่สามารถสร้างทรัพยากรและความมั่นคงเพื่อต่อยอดในการขยายตัวในวันข้างหน้า รวมถึงเพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดสถานะฉุกเฉินจากภายนอกด้วย

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุและประสบความสำเร็จได้โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการที่เหมาะสมจัดการกับสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงกว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ “แฮมเมอร์ และแชมปี (Michael Hammer and James. Champy)” ที่ได้เสนอปัจจัยทั้ง 8 อย่างที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้

- 1) หลักขั้นพื้นฐาน
- 2) การเปลี่ยนแปลงอย่างมากตั้งแต่รากฐาน
- 3) การเปลี่ยนแปลงครั้งที่สำคัญครั้งใหญ่
- 4) เจาะจงที่กระบวนการเป็นหลัก
- 5) ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
- 6) นำตัวชี้วัดผลมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยยึดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ
- 7) รูปแบบการบังคับบัญชาขององค์กรสั้นลงและจัดในรูปแบบองค์กรแนวราบ
- 8) ให้ความสำคัญและความเชื่อถือกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2549) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แม็ค คินซี (McKinsey) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

- 1) กลยุทธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็ง
ภายในการ ปฏิบัติงานในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก
- 2) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
- 3) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
- 4) แบบแผนที่ใช้บริหารงานของผู้บริหารระดับสูงให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
- 5) บุคลากรขององค์การ
- 6) ความสามารถ
- 7) ค่านิยมในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้กล่าวว่า
การทำงานของแต่ละบุคคลจะเกิดจากปัจจัย 3 อย่างได้แก่

- 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
 - 1.1) ลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ
 - 1.2) ลักษณะด้านความรู้ความสามารถ แต่ละบุคคลมีทักษะหรือความถนัด
ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมาจากการศึกษา การอบรม และประสบการณ์ที่ผ่านมา
 - 1.3) ลักษณะด้านจิตวิทยา เช่น พื้นฐานนิสัย บุคลิกภาพ ทัศนคติของแต่ละ
บุคคล เป็นต้น
- 2) ระดับตั้งใจและพยายามในการทำงาน จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีแรงจูงใจในการทำงาน
ได้แก่ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความใส่ใจ
เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จสูงโดย
ไม่เห็นดีเห็นน้อยมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความอำนวยความสะดวก
ความสะดวกสบายในการทำงาน และการมอบหมายงานหรือคำชื่นชมที่มีผลต่อกำลังใจผู้ทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคนเกิดจาก
คุณลักษณะของบุคคลที่ไม่เหมือนกันไม่ว่าจะเป็นพื้นฐานของนิสัย บุคลิกภาพ การศึกษา ความถนัด
เฉพาะตัวต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะมี
ผลในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เข้ากับบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

Peterson & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัด
ทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึงผลรวมของผลผลิตที่สูง โดยที่ได้ใช้
ประโยชน์สูงสุดทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความรวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐาน และคุณภาพของงานที่
เกิดขึ้นสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลภายนอกก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึงปริมาณงานที่เกิดขึ้นโดยเป็นไปตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา โดยจะต้องได้ในปริมาณที่เหมาะสมตามมาตรฐานและแผนงานที่กำหนดหรือเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการจะเป็นไปตามเป้าหมายต้องมีการกำหนด วางแผนและบริหารเวลาที่ดี

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานโดยต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการและเหมาะสมกับงาน ซึ่งควรมีการพัฒนาเทคนิควิธีใหม่ขึ้นมาเสมอเพื่อให้ทันสมัยเกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วมากขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึงสิ่งที่สูญเสียในการดำเนินการทั้งหมด โดยสิ่งที่จ่ายจะต้องเหมาะสมกับงาน และมีหลักการทั่วไปคือลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพที่ต้องสูญเสียในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นทั้งหมด พบว่า บุคลากรในองค์กรที่ดำเนินการด้านการบริหารมีส่วนสำคัญอย่างสูงต่อการจัดการเพื่อให้ได้ผลของการทำงานที่ดี อย่างไรก็ตามการที่บุคคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบความสำเร็จได้ ฉะนั้นการที่คนในองค์กรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการทำงานที่จะส่งต่อไปยังพนักงานที่ประกอบด้วย 3 อย่างหลัก ๆ คือ ความรู้และเข้าใจ ความรู้สึกที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกและหัวหน้าเพื่อเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี และการสร้างความพึงพอใจในการทำงานที่มีแบบแผนเป็นไปตามกระบวนการยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลง หรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.2 สมมติฐาน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) มีสมมติฐาน ดังนี้

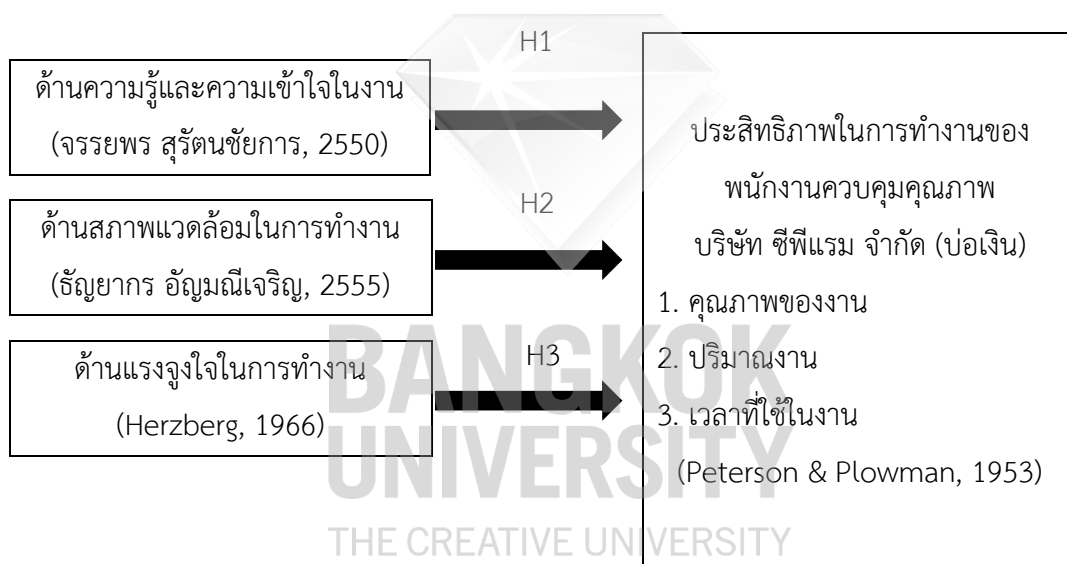
H1 ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา

H2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

H3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ จิรสิทธิ์ เสียวเสถียรวงศ์ (2555) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมืองนครราชสีมา

2.3 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) มีระเบียบการวิจัย ดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินการและประเภทงานวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่างและการสุ่ม
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 วิธีทางสถิติ

3.1 วิธีการดำเนินการและประเภทงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น “การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)” มีรูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด ที่มีเนื้อหาประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติด้วยการประมวลผลจากโปรแกรมทางสถิติ ทั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและนำเสนอผลการวิจัย ในรูปแบบบรรยายและตารางสรุปผล

3.2 กลุ่มประชากรตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ พนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) จำนวน 51 คน เนื่องจากทางฝ่ายควบคุมคุณภาพเล็งเห็นถึงปัญหา ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพแต่ละบุคคลแต่ละพื้นที่การทำงานซึ่งมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่เท่ากัน ไม่เป็นตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ รวมถึงเพื่อลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าในด้านคุณภาพของสินค้า จึงมุ่งที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่างสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่มีเนื้อหาประกอบด้วย ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากนั้นจะนำข้อมูลมาปรับเพื่อสร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษา และรวบรวมทำเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

3.3.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ในแบบสอบถามจะประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การในการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน โรงงาน และจุดงานที่ทำ โดยลักษณะคำถามที่มีข้อยส์คำตอบ เพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรด้านความรู้และเข้าใจในงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ โดยแบบสอบถามพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ สกนธ์ ศักดิ์โสภิษฐ์ (2554) โดยยึดตามแนวคิดของออร์แกน (Organ) เป็นแบบสอบถามแบบอันตรภาคขั้น (Interval Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ โดยแบบสอบถามมีเนื้อหา ได้แก่ พนักงานได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติงาน เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการทำงานอย่างถูกต้อง พนักงานเข้าใจหน้าที่ และเห็นความสำคัญของงาน พนักงานสามารถนำความรู้และความสามารถไปปฏิบัติงาน รวมถึงแก้ไขปัญหาได้ และพนักงานสามารถรับผิดชอบงานที่ทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ โดยแบบสอบถามพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ ปริญญา สัตยธรรม (2550) เป็นแบบสอบถามแบบอันตรภาคขั้น (Interval Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยแบบสอบถามมีเนื้อหา ได้แก่ การจัดสรรพื้นที่ทำงาน ความสะอาดของพื้นที่ ความปลอดภัยในการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรด้านด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ โดยแบบสอบถามพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ สกนธ์ ศักดิ์โสภิษฐ์ (2554) โดยยึดตามแนวคิดของออร์แกน (Organ) เป็นแบบสอบถามแบบอันตรภาคขั้น (Interval Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ โดยแบบสอบถามมีเนื้อหา ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากผลงาน และความรับผิดชอบต่องานของตนเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงต่องานที่ตนเองทำ และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ โดยแบบสอบถามพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ สายฝน กล้าเดินดง (2551) โดยยึดตามแนวคิดของ อีเมอร์สัน (Emerson) เป็นแบบสอบถามแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยแบบสอบถามมีเนื้อหา ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลาการทำงาน

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 (สิรินภา ทาระนัด, 2561) โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	เป็น 5 คะแนน
มาก	เป็น 4 คะแนน
ปานกลาง	เป็น 3 คะแนน
น้อย	เป็น 2 คะแนน
น้อยที่สุด	เป็น 1 คะแนน

ความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (ปกรณ์ ประจัญบาน, 2555)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นในรูปแบบช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
อยู่ในช่วง 4.21 – 5.00	มากที่สุด
อยู่ในช่วง 3.41 – 4.20	มาก
อยู่ในช่วง 2.61 – 3.40	ปานกลาง
อยู่ในช่วง 1.81 – 2.60	น้อย
อยู่ในช่วง 1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.4 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1 ตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำข้อมูลในด้านต่างๆมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่ามีความถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้อง และได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นเพื่อเป็นไปตามจุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

3.4.2 การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test)

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability Test) ด้วยการนำแบบสอบถามไปแจกกับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน ก่อนเก็บข้อมูลจริง (Pretest) โดยใช้สูตรของ Yamane (1973 อ้างใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2552) ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ที่ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{51}{1 + 51(0.05)^2}$$

$$n = 45.23 \approx 45$$

จากนั้นนำผลทดสอบ (Pre-test) ที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีวัดค่าความคงที่ภายใน (Measures of Internal Consistency) จากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ครอนบอคแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) เพราะแบบสอบถามที่ใช้เป็นมาตรวัดความคิดเห็น 5 ระดับและทำการให้คะแนนเป็นช่วงตามรูปแบบของ Likert Scale ซึ่งผลที่ได้มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 3.1: ผลจากการวิเคราะห์การทดสอบค่า Cronbach Alpha ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (n=45)
1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน	8	0.886
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	10	0.826
3. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	11	0.871
4. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	10	0.860

จากการคำนวณพบว่าระดับค่า Cronbach Alpha ที่สามารถยอมรับได้อยู่ในระดับมากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) จึงจะถือว่าแบบทดสอบนี้มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) และนำไปใช้ เก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริงได้ ผลการวิเคราะห์การทดสอบค่า Cronbach Alpha ของแต่ละตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย พบว่าค่าอยู่ในช่วง 0.886 0.826 0.871 และ 0.860 ซึ่งผลมีระดับมากกว่า 0.70 ขึ้นไป สามารถยอมรับได้และใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

3.5 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษางานวิจัย
- 2) ผู้วิจัยทำการแจกแจงแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย สำหรับการศึกษาวิจัย รวมถึงอธิบายหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 วัน ระหว่างวันที่ 26-28 กันยายน พ.ศ. 2566
- 3) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้และตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูล พร้อมทั้งลงรหัสของแบบสอบถามเพื่อให้ง่ายต่อการประมวลผลข้อมูล
- 4) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงทำการสรุปและอภิปรายผล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์ 2 ประเภทดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิตินี้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ โดยวิธีหาค่าความถี่ (Frequency) สรุปผลออกมาในรูปแบบค่าร้อยละ (Percentage) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนของตัวแปรจะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

3.6.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมานมาจากการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 สมมติฐาน โดยใช้สถิติการในการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ “แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)” กำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2: ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ “แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)” กำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

สมมติฐานที่ 3: ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ “แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)” กำหนดให้มีระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอ และอธิบายผลการวิจัยโดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานควบคุมคุณภาพ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น
- 4.3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานควบคุมคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานควบคุมคุณภาพ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน โรงงาน และจุดการทำงาน โทนหลักสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์แสดงตามตารางและอธิบาย ดังนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยของแต่ละบุคคล

แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ควบคุมคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	8	15.7
หญิง	43	84.3
รวม	51	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยของแต่ละบุคคล

แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ควบคุมคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	5.9
20-25 ปี	32	62.7
26-30 ปี	6	11.8
31-35 ปี	5	9.8
36-40 ปี	3	5.9
มากกว่า 40 ปี	2	3.9
รวม	51	100
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ม.6	20	39.2
ปวช.	12	23.5
ปวส.	9	17.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	10	19.6
รวม	51	100
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 4 เดือน	6	11.8
4-7 เดือน	7	13.7
8-11 เดือน	6	11.8
1-2 ปี	15	29.4
2-3 ปี	8	15.7
3 ปีขึ้นไป	9	17.6
รวม	51	100

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยของแต่ละบุคคล

แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ควบคุมคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระยะเวลาในการทำงาน		
8 ชั่วโมง/วัน	13	25.5
9 ชั่วโมง/วัน	13	25.5
10 ชั่วโมง/วัน	15	29.4
มากกว่า 10 ชั่วโมง/วัน	10	19.6
รวม	51	100
โรงงาน		
บ่อเงิน 1	12	23.5
บ่อเงิน 2	39	76.5
รวม	51	100
จุดการทำงาน		
เตรียมวัตถุดิบ	6	11.8
ปรงสุก	14	27.5
ชวยข้าว	4	7.8
บรรจุ	23	45.1
ทำความสะอาด	4	7.8
รวม	51	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน ร้อยละ 84.3 และเพศชาย จำนวน 8 คน ร้อยละ 15.7 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 32 คน ร้อยละ 62.7 รองลงมาคืออายุ 26-30 ปี จำนวน 6 คน ร้อยละ 11.8 อายุ 31-35 ปี จำนวน 5 คน ร้อยละ 9.8 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.9 ซึ่งเท่ากับอายุ 36-40 จำนวน 3 คน ร้อยละ 5.9 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มประชากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 20 คน ร้อยละ 39.2 รองลงมาคือระดับประกาศนียบัตร

วิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 12 คน ร้อยละ 23.5 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน ร้อยละ 19.6 และระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 9 คน ร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มประชากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 1-2 ปี จำนวน 15 คน ร้อยละ 29.4 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน ร้อยละ 17.6 ประสบการณ์ทำงาน 2-3 ปี จำนวน 8 คน ร้อยละ 15.7 ประสบการณ์ทำงาน 4-7 เดือน จำนวน 7 คน ร้อยละ 13.7 ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 4 เดือน จำนวน 6 คน ร้อยละ 11.8 และประสบการณ์ทำงาน 8-11 เดือน จำนวน 6 คน ร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มประชากร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำงานอยู่ที่ 10 ชั่วโมง/วัน จำนวน 15 คน ร้อยละ 29.4 รองลงมาอยู่ที่ 8 ชั่วโมง/วัน จำนวน 13 คน ร้อยละ 25.5 และ 9 ชั่วโมง/วัน จำนวน 13 คน ร้อยละ 25.5 และมากกว่า 10 ชั่วโมง/วัน จำนวน 10 คน ร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

จุดการทำงานของกลุ่มประชากร จากการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ประจำจุดงานบรรจุ จำนวน 23 คน ร้อยละ 45.1 รองลงมาประจำจุดงานปรุงสุก จำนวน 14 คน ร้อยละ 27.5 จุดงานเตรียมวัตถุดิบ จำนวน 6 คน ร้อยละ 11.8 ซูยข้าว จำนวน 4 คน ร้อยละ 7.8 ซึ่งเท่ากับจุดงานทำความสะอาด จำนวน 4 คน ร้อยละ 7.8 และส่วนใหญ่ประจำอยู่โรงงานบ่อเงิน 2 จำนวน 39 คน ร้อยละ 76.5 และบ่อเงิน 1 จำนวน 12 คน ร้อยละ 23.5 9 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความรู้และเข้าใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้าน
ความรู้และความเข้าใจงาน

แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง	4.12	0.621	มาก
2. พนักงานเข้าใจวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง	4.12	0.633	มาก
3. พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่และเห็นความสำคัญของงาน	4.25	0.595	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน	3.98	0.616	มาก
5. พนักงานสามารถนำความรู้และความสามารถมาปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่	3.92	0.627	มาก
6. พนักงานสามารถรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเอง	4.24	0.619	มากที่สุด
7. พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา	4.14	0.601	มาก
8. พนักงานเข้าใจนโยบายของทางบริษัท	4.02	0.707	มาก
รวม	4.10	0.627	มาก

ตารางที่ 4.2 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.627 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาแบบสอบถามในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่และเห็นความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 และพนักงานสามารถรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาพนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง ค่าเฉลี่ย 4.12 พนักงานเข้าใจวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.12 พนักงานเข้าใจนโยบายของทางบริษัท ค่าเฉลี่ย 4.02 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 3.98 และพนักงานสามารถนำความรู้และความสามารถมาปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีความสะอาดเรียบร้อย และถูกสุขลักษณะ	3.80	0.749	มาก
2. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการใช้งาน	3.86	0.872	มาก
3. พื้นที่การปฏิบัติงานง่ายต่อการเข้าตรวจสอบ	3.86	0.749	มาก
4. การติดต่อประสานงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีความสะดวกและรวดเร็ว	3.88	0.765	มาก
5. ท่านได้รับความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	4.00	0.800	มาก
6. หากท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำปรึกษาและแนะนำท่านเป็นอย่างดี	4.18	0.713	มาก
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.24	0.737	มากที่สุด
8. บริษัทของท่านมีกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน	4.14	0.693	มาก
9. บริษัทของท่านมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงาน และเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น บริเวณโดยรอบสถานที่ทำงาน	3.98	0.707	มาก
10. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและสันทนาการในสถานที่ทำงาน	3.37	1.058	มาก
รวม	3.93	0.784	มาก

ตารางที่ 4.3 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.784 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีการ

สื่อสารและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ย 4.24 และระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ หากท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำปรึกษาและแนะนำท่านเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาบริษัทของท่านมีกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.14 ท่านได้รับความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.00 บริษัทของท่านมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงาน และเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นบริเวณโดยรอบสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 การติดต่อประสานงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.88 พื้นที่การปฏิบัติงานง่ายต่อการเข้าตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 3.86 พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.86 พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีความสะอาด เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะ ค่าเฉลี่ย 3.80 และบริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและสันทนาการในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน

แบบสอบถามด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.78	0.702	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีรับฟังความเห็น	3.86	0.825	มาก
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.796	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาท่านให้โอกาสในการทำงานอย่างอิสระ	4.08	0.796	มาก
5. ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เสมอ	3.69	0.836	มาก
6. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	3.31	0.883	ปานกลาง
7. ท่านสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของตนเองได้จากงานที่ท่านทำ	3.88	0.653	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นด้าน
แรงจูงใจในการทำงาน

แบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสโอกาสให้ท่านได้ เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.98	0.761	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนด วิธีการปฏิบัติงาน และนโยบายในการทำงานได้	3.41	1.023	มาก
10. ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการ บริหารงาน	3.53	0.809	มาก
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่าน รับผิดชอบอยู่	3.53	0.758	มาก
รวม	3.71	0.804	มาก

ตารางที่ 4.4 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.804 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
มีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ทำแบบสอบถาม
มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านให้โอกาสในการทำงานอย่างอิสระ
ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสโอกาสให้ท่านได้เสนอความคิดเห็น
ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 3.98 ท่านสามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถ ของตนเอง
ได้จากงานที่ท่านทำ ค่าเฉลี่ย 3.88 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีรับฟังความเห็น
ค่าเฉลี่ย 3.86 ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
ค่าเฉลี่ย 3.78 ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
ค่าเฉลี่ย 3.75 ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.69 เงินเดือนที่ท่าน
ได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ค่าเฉลี่ย 3.53 ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัท
และการบริหารงาน ค่าเฉลี่ย 3.53 ผู้บังคับบัญชาให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการ
ปฏิบัติงาน และนโยบายในการทำงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับปานกลาง ได้แก่ ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ค่าเฉลี่ย
3.31

ตารางที่ 4.5: ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานที่กำหนด	4.20	0.491	มาก
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.08	0.627	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	4.00	0.632	มาก
4. ท่านมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนด	4.02	0.678	มาก
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนด	3.84	0.703	มาก
6. ปริมาณของงานที่ท่านทำนั้นสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน	3.43	0.964	มาก
7. ผลงานที่ท่านทำนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้	4.06	0.614	มาก
8. มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	3.82	0.740	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	3.96	0.774	มาก
10. ท่านทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด	4.18	0.590	มาก
รวม	3.96	0.681	มาก

ตารางที่ 4.5 จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.681 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาท่านทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด ค่าเฉลี่ย

4.18 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.08 ผลงานที่ท่านทำนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.06 ท่านมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนด ค่าเฉลี่ย 4.02 งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.00 ท่านมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.96 งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.84 มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ย 3.82 และปริมาณของงานที่ท่านทำนั้นสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.6: แสดงถึงความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ระหว่าง ความรู้และความเข้าใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

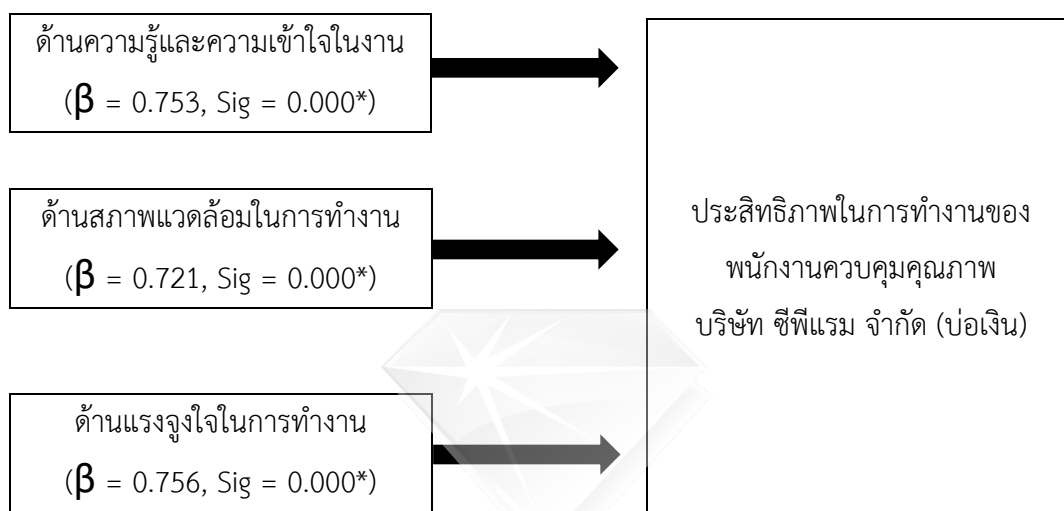
ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	sig
ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน	0.719	0.090	0.753	8.016	0.000*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.781	0.107	0.721	7.280	0.000*
ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.907	0.112	0.756	8.090	0.000*

$R^2 = 0.572$, $F\text{-Value} = 65.444$, $N = 51$, $P \leq 0.05$

ตารางที่ 4.6 จากผลการวิเคราะห์ด้านบนแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ 0.572 แสดงให้เห็นว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานร้อยละ 57.2 โดยพบปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ($Beta = 0.753$) ด้านสภาพแวดล้อม ($Beta = 0.721$) และด้านแรงจูงใจ ($Beta = 0.756$) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ภาพที่ 4.1: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน



*ลูกศรสีดำ หมายถึง ตัวแปรต้นส่งผลต่อตัวแปรตาม

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึง ด้านความรู้ความเข้าใจ ($\beta = 0.753, \text{Sig} = 0.000^*$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\beta = 0.721, \text{Sig} = 0.000^*$) และด้านแรงจูงใจ ($\beta = 0.756, \text{Sig} = 0.000^*$) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท CPRAM จำกัด (บ่อเงิน) โดยใช้ลูกศรสีดำแสดงถึงความสัมพันธ์

ตารางที่ 4.7: สรุปการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.753, \text{Sig} = 0.000^*$)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.721$, Sig = 0.000*)
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.756$, Sig = 0.000*)



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 20-25 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่ 1-2 ปี ใช้เวลาในการทำงานอยู่ที่ 10 ชั่วโมง/วัน ปฏิบัติงานประจำโรงงานบ่อเงิน 2 จุดงานบรรจุ

ด้านความรู้ความเข้าใจ กลุ่มประชากรตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.627 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านความรู้และความเข้าใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่และเห็นความสำคัญของงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595

ด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มประชากรตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.784 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ค่าเฉลี่ย 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737

ด้านแรงจูงใจ กลุ่มประชากรตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ ค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.796

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มประชากรตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.681 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.491

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท CPRAM จำกัด (บ่อเงิน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงาน (Sig = 0.000) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Sig = 0.000) และแรงจูงใจในการทำงาน (Sig = 0.000) โดยแรงจูงใจในการทำงาน ($\beta = 0.756$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท CPRAM จำกัด (บ่อเงิน) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงาน ($\beta = 0.753$) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = 0.721$) ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) จากการศึกษา พบว่า “ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)” ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานข้างต้น หากพนักงานไม่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเริ่มงาน และไม่มีความรู้และความเข้าใจในการทำงานก็จะส่งผลต่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การลงบันทึกข้อมูลการตรวจสอบ รวมถึงการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หากพนักงานได้รับการฝึกอบรมและเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องก่อนเริ่มปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้การตรวจสอบสินค้า การบันทึกผลการตรวจสอบ การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน และสามารถทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา ทำให้สินค้าที่ผ่านการตรวจสอบมีคุณภาพที่สูงขึ้น รวมถึงลดปัญหาข้อร้องเรียนด้านของคุณภาพสินค้าจากลูกค้า จากที่กล่าวมาข้างต้นผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มบริษัทมีการฝึกอบรมพนักงานก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ ทำ เห็นความสำคัญของงานที่ตนเองรับผิดชอบ และได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) จากการศึกษา พบว่า “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)” ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานข้างต้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมในไลน์การผลิต

สินค้ามีพื้นที่ในการปฏิบัติงานที่เป็นทั้งไลน์การผลิตร้อนและไลน์การผลิตเย็น รวมถึงมีพื้นที่ในการปฏิบัติในการตรวจสอบสินค้ามีพื้นที่ที่จำกัด พนักงานต้องเข้าไปตรวจสอบสินค้าในพื้นที่ไลน์การผลิตที่มีพนักงานฝ่ายผลิตจำนวนมาก จึงทำให้การเข้าไปตรวจสอบสินค้าค่อนข้างยาก รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น กระดานการจดบันทึกผล เทอร์โมมิเตอร์ ไม่เพียงพอต่อพนักงานควบคุมคุณภาพ และการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นไม่มีสะดวกรวดเร็ว จากผลการศึกษาข้างต้นพบมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ซึ่งพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หากสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดีไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วม เพื่อนร่วมงาน การได้รับการสนับสนุน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน) จากการศึกษา พบว่า “ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)” ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานข้างต้น สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การที่พนักงานได้รับการยอมรับในผลงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าและตำแหน่ง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่อยากจะทำงานให้กับองค์กร เมื่อพนักงานเกิดแรงจูงใจ มีความตั้งใจที่จะทำงานก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย จากผลการศึกษางานวิจัยนี้ได้ไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) ซึ่งบอกว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ทางองค์กรควรจัดฝึกอบรมความรู้ในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสายงานการผลิต หรือการสอบ Skill ให้มากขึ้น เพื่อที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถนำความรู้ความสามารถมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง หรือจัดการฝึกอบรมโดยวิทยากรภายนอกให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงาน โดยมีเนื้อหาและเทคนิคต่าง ๆ ที่จะสามารถนำมาพัฒนาหรือปรับใช้กับงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบได้ พนักงานก็จะเกิดความเข้าใจมากขึ้นสามารถจัดลำดับความสำคัญ รู้ขอบเขตในการทำงาน และบริหารเวลาเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ตรงตามเวลา เมื่อพนักงานสามารถทำงานได้จนเกิดผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานหรือองค์กรตั้งเอาไว้ และในปัจจุบันทางหน่วยงานควบคุมคุณภาพได้มีการวางแผนการฝึกอบรมพนักงานใหม่ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน วางแผนการฝึกอบรมความรู้ในด้านต่าง ๆ หรือการสอบ Skill มีการทดสอบความรู้และความเข้าใจในงาน รวมถึงมาตรฐานในการทำงานของพนักงานทุก ๆ ไตรมาส โดยให้พนักงานทำข้อสอบของทางหน่วยงานที่ได้จัดเตรียมไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมและการ

ทดสอบยังคงเข้าใจและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง หากพนักงานคนใดมีความประพฤติดี มีความสามารถ ทางหน่วยงานจะมีการพิจารณาตำแหน่งงานให้กับพนักงานคนนั้น เช่น ตำแหน่ง หัวหน้างาน ตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้างาน เป็นต้น ทั้งนี้จะส่งผลให้องค์กรมีกำลังพลที่มีความรู้และความ เข้าใจในงานที่จะคอยสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.2 ด้านสภาพแวดล้อม ในด้านสภาพแวดล้อมทางหน่วยงานควบคุมคุณภาพควรมีการ ปรับปรุงพื้นที่ในการทำงาน โดยจัดสันพื้นที่การทำงานและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เช่น โต๊ะสำหรับบันทึกผลการตรวจสอบ กระดานบันทึกผล เทอร์โมมิเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอให้กับพนักงาน เพื่อที่จะตอบสนองการทำงาน การเข้าไป ตรวจสอบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กำหนดหรือตั้งกฎให้พนักงานบางคน เช่น ผู้ช่วยหัวหน้า งาน พนักงานทวนสอบเครื่อง X-ray พนักงานตรวจสอบวัตถุดิบและตรวจสอบสินค้าหลังทำสุก ให้สามารถนำโทรศัพท์เข้าพื้นที่การผลิตได้ เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน และหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถรายงานปัญหาสินค้าที่ไม่ได้ตามมาตรฐาน และเข้าตรวจสอบ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ควรจัดกิจกรรมหรือสนทนการต่าง ๆ ในสถานที่ ทำงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานผ่อนคลาย และเป็นการสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหน่วยงาน ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานและสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรและเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน จากปัจจัยข้างต้นทั้ง 2 ปัจจัย คือ ด้านความรู้และความ เข้าใจในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในล้วนส่งผลต่อด้านแรงจูงใจในการทำงานด้วย เช่นกัน ด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงาน การจัดอบรมหรือการจัดสอบ Skill ทำการทดสอบ ความรู้และความเข้าใจในงาน รวมถึงมาตรฐานในการทำงานของพนักงานทุก ๆ ไตรมาส เป็นอีกหนึ่ง แรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วง เพื่อให้หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ได้สังเกตเห็นถึงความสามารถในตัวพนักงานและได้สอบเลื่อนขั้นรวมถึง ได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงพื้นที่ในการทำงานและ อุปกรณ์ที่เพียงพอ ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานมีพื้นที่และอุปกรณ์ ที่พร้อมสำหรับในการปฏิบัติงานจะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกหนึ่งสิ่งซึ่งส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจใน คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ ทางองค์กรควรปรับค่าตอบแทนให้กับ พนักงานทุกคนที่ผ่านการทดลองงานหรือปรับค่าตอบแทนให้กับพนักงานทุกปี เพื่อเป็นการกระตุ้น และเกิดแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ต่อไป

บรรณานุกรม

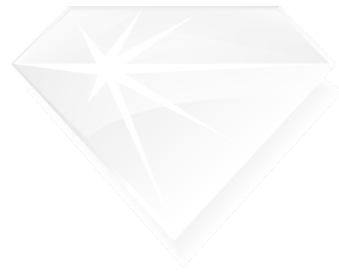
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์. (2555). *ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชลิดา ทิพย์มงคล. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ชูเปอร์ วอเตอร์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธัญยากร อัญมณีเจริญ. (2555). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานและกิจกรรมการเคลื่อนไหวที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บริษัท ซีพีแรม จำกัด. (ม.ป.ป.). เกี่ยวกับซีพีแรม สืบค้นจาก <https://www.cpram.co.th/th/index.php>.
- ปกรณ์ ประจัญบาน. (2555). *สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัยและประเมิน*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *การบริหารทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.
- ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. (2552). *ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททีดีเคอิล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร์. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พรนพ พุกกะพันธ์. (2549). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ (Leadership and motivation)*. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- ยุทธ ไกรวรรณ. (2552). *การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ:
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- วิสัยทัศน์ และปรัชญาธุรกิจ บริษัท ซีพีแรม จำกัด. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <https://www.cpram.co.th/th/about-vision-philosophy>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สกนธ์ ศักดิ์โสภิชญ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกคุณภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในสายการผลิต: กรณีศึกษาจังหวัดสระบุรี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สายฝน กล้าเดินจง. (2551). *การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2548). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work re-design*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of man*. Cleveland: Word.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

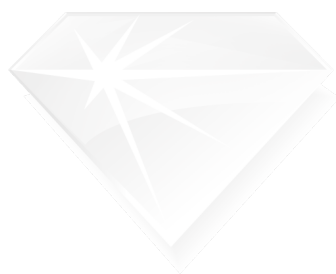
Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill Book.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Illinois: Irwin.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY



ภาคผนวก

**BANGKOK
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ
บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี 20-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี
 มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ม.6 ปวช. ปวส. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4. ประสบการณ์การในการทำงาน

4 เดือน 6 เดือน 1-2 ปี 2-3 ปี 3 ปีขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการทำงาน

8 ชั่วโมง/วัน 9 ชั่วโมง/วัน 10 ชั่วโมง/วัน มากกว่า 10 ชั่วโมง/วัน

6. โรงงาน

บ่อเงิน 1 บ่อเงิน 2

7. จุดการทำงาน

เตรียมวัตถุดิบ บรรจุ ซุยข้าว บรรจุ ทำความเย็น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง					
2. พนักงานเข้าใจวิธีการและขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง					
3. พนักงานมีความเข้าใจในหน้าที่และเห็นความสำคัญของงาน					
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและไม่มีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน					
5. พนักงานสามารถนำความรู้และความสามารถมาปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่					
6. พนักงานสามารถรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเอง					
7. พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลา					
8. พนักงานเข้าใจนโยบายของทางบริษัท					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีความสะอาดเรียบร้อย และถูกสุขลักษณะ					
2. พื้นที่ในการปฏิบัติงาน (ไลน์การผลิต) มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน					
3. พื้นที่การปฏิบัติงานง่ายต่อการเข้าตรวจสอบ					
4. การติดต่อประสานงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีความสะดวกและรวดเร็ว					
5. ท่านได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
6. หากท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจะให้การปรึกษาและแนะนำท่านเป็นอย่างดี					
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีการสื่อสารและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
8. บริษัทของท่านมีกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน					
9. บริษัทของท่านมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงาน และเครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นบริเวณโดยรอบสถานที่ทำงาน					
10. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและสันทนาการในสถานที่ทำงาน					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีรับฟังความเห็น					
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ					
5. ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เสมอ					
6. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง					
7. ท่านสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้จากงานที่ท่านทำ					
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสโอกาสให้ท่านได้เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
9. ผู้บังคับบัญชาให้ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และนโยบายในการทำงานได้					
10. ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการบริหารงาน					
11. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานที่กำหนด					
2. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร					
4. ท่านมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนด					
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนด					
6. ปริมาณของงานที่ท่านทำนั้นสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน					
7. ผลงานที่ท่านทำนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้					
8. มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน					
9. ท่านมีการพัฒนาเทคนิคในการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
10. ท่านทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ปรเมศร์ ช่วยโสม
อีเมล	firsteieiza@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี กำลังศึกษา ระดับปริญญาโท คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัย กรุงเทพ
ประสบการณ์ทำงาน	เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ บริษัท ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน)

**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY