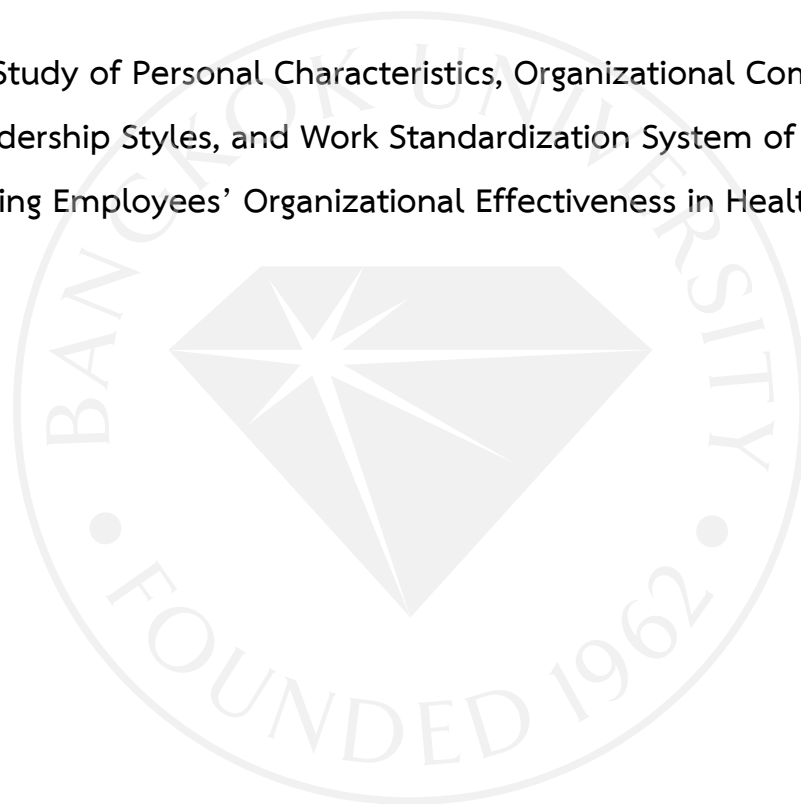


การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐาน
การปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทในเครือเฮลท์ อัพ กรุ๊ป

A Study of Personal Characteristics, Organizational Commitment,
Leadership Styles, and Work Standardization System of Employees
Affecting Employees' Organizational Effectiveness in Health Up Group



การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน
ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อัพ กรุ๊ป

A Study of Personal Characteristics, Organizational Commitment, Leadership Styles,
and Work Standardization System of Employees Affecting Employees' Organizational
Effectiveness in Health Up Group



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



© 2561

กนกพร แซ่ซ้อ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐาน การปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

ผู้วิจัย กนกพร แซ่ซ้อ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

22 กุมภาพันธ์ 2561

กนกพร แซ่ซ้อ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป (53 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.811 แจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำนวน 223 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงาน และการใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร, ภาวะผู้นำ, ระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน, ประสิทธิผลในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Saesue, K. M.B.A., February 2018, Graduate School, Bangkok University.

A study of Personal Characteristics, Organizational Commitment, Leadership Styles, and Work Standardization System of Employees Affecting Employees' Organizational Effectiveness in Health UP Group. (53 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to study the differences of personal characteristics factor, to study the influence of organizational commitment factor, to study the influence of the leadership styles factor, and to study the influence of the work standardization system factor of employees affecting employee' organizational effectiveness in Health Up Group. In this research, the questionnaire was verified by the experts as well as tested the reliability with 30 samples by the Cronbach' method and had the reliability of 0.811. Questionnaires were distributed to collect the data from 223 employees of Health Up Group. The statistics used are consisted of 2 types: the descriptive statistics which are percentage, mean and standard deviation, and the inferential statistics which are t-test and one-way ANOVA analysis revealed that the differences of personal characteristics factor: gender, age, educational level, salary per month and sufficiency of income per expense did not affect the effectiveness of the operational staff in Health Up Group; except working duration factor. For simple regression analysis, the influence of organizational commitment factor, the influence of the leadership styles factor and the influence of the work standardization system factor affected the level of effectiveness of the operational staff in Health Up Group with the statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Organizational Commitment, Leadership, Work Standardization System, Work Effectiveness, Operational Staff

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งท่าน ได้ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทาง และข้อคิดเห็นต่างๆ รวมถึงข้อเสนอแนะในการ ดำเนินการวิจัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนช่วยตรวจสอบ และให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณ สำหรับความกรุณา ความรู้ ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนในทุกๆด้าน ตลอดจนการดำเนินงานวิจัย รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมารดา และทุกคนในครอบครัว รวมถึงบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน และคอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจ เสมอมา จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กนกพร แซ่ซ้อ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	6
1.4 กรอบแนวคิด	8
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	9
1.6 นิยามคำศัพท์	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาของบริษัทในเครือ เฮอร์ อีพ กรุ๊ป	11
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	23
3.2 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	25
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 สมมติฐานการวิจัย	27
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	30
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	33
บทที่ 5 สรุปผลการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	38
5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	47
ประวัติผู้เขียน	53
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	25
ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในเครือเฮลท์อัฟกรุ๊ป	26
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กร	31
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ	32
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	32
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลในการทำงาน	32
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อัฟ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ	33
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อัฟ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย	34
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อัฟ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำกัด ตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานเป็นรายคู่	35
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	35
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	36
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	37

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด

หน้า

8



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในสภาวะปัจจุบันร้านขายยามีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวาง และเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากร้านขายยาอยู่ใกล้ชิด และเป็นหนึ่งในทางเลือกของประชาชนในการเลือกใช้บริการเมื่อมีอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นหรือไม่รุนแรง ร้านขายยาไม่เพียงแต่จำหน่ายยา และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพแต่ยังมีบทบาทในการให้คำแนะนำตรวจสอบการใช้จ่าย ให้คำแนะนำด้านสุขภาพ คัดกรอง และส่งต่อผู้ป่วยไปยังแพทย์ หรือโรงพยาบาลตามความเหมาะสม (ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์, 2559)

อย่างไรก็ดี ตามข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2558) พบว่า ท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันที่ผู้ประกอบการธุรกิจร้านขายยาจะต้องเผชิญการแข่งขันที่สูงขึ้น การเปิดตลาดการค้าเสรีอาเซียน (AEC) รวมถึงการแก้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเภสัชกรรม เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความเป็นสากลเป็นสิ่งที่เภสัชกรทุกคนหลีกเลี่ยงไปไม่ได้ และไม่ใช่ว่าเฉพาะเภสัชกรเท่านั้น ธุรกิจร้านขายยาต้องมีการพัฒนาปรับตัวด้วยเช่นกัน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการร้านขายยาจะต้องมีการปรับตัวและสร้างกลยุทธ์การตลาดใหม่ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ ซึ่งคาดว่าธุรกิจร้านขายยามีการขยายตัวเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 10-12 จากปี พ.ศ. 2557 ส่วนหนึ่งมีผลจากการขยายสาขาร้านขายยาที่เป็นเซนส์โตร์ของกลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากมองเห็นว่าธุรกิจร้านขายยายังมีโอกาสเติบโตอีกมาก โดยในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจเกี่ยวกับยาที่วราชาอาณาจักรกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ทั้งสิ้น 15,359 ร้าน เพิ่มขึ้นร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 ที่มีจำนวนร้านขายยาประมาณ 12,123 ร้าน ทั้งนี้ ในจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมด คาดว่าจะเป็นร้านขายยาของผู้ประกอบการรายใหญ่ หรือที่เป็นแบบเซนส์โตร์ (Chain Store) ประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนร้านขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมด และที่เหลืออีกร้อยละ 90 ยังคงเป็นร้านขายยาเดี่ยว (Stand-alone) แม้ว่าสภาวะเศรษฐกิจยังชะลอตัว แต่แนวโน้มธุรกิจร้านขายยาในปี พ.ศ. 2559 ยังคงเพิ่มขึ้น การขยายสาขาร้านขายยาของผู้ประกอบการรายใหญ่ยังคงมีอย่างต่อเนื่อง เช่น วัดสัน บิวท์ส เอ็กซ์ตรา เพรียว และเทสโก้ โลตัส ซึ่งบริษัทในเครือ เซลท์ อีพ กรุ๊ป ก็เป็นหนึ่งในผู้ประกอบการแบบเซนส์โตร์ โดยมีคู่แข่งที่สำคัญนอกจากผู้ประกอบการรายใหญ่แล้วได้แก่ ฟาสสิโน พีแอนด์เอฟ และ เซฟดรักส์ ปัจจุบันบริษัทฯ ยังคงมีส่วนแบ่งการตลาดที่ต่ำ ในขณะที่คู่แข่งยังคงพัฒนาและขยายสาขาเพื่อแย่งส่วนแบ่งการตลาด การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นนี้ทำให้ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด องค์กรจึงต้องเกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น โดยเน้นด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

เป็นหลัก และการทำให้บุคลากรมีความผูกพันองค์กร เพราะบุคลากรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยในการผลักดันให้องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเติบโต และก้าวหน้าแบบยั่งยืน

นอกจากนี้องค์กรจะต้องมีผู้บริหารที่ดีที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อให้บรรลุประสิทธิผลขององค์กร ผู้นำจะต้องมุ่งเน้นเรื่องของการสื่อความให้มีความชัดเจน เพราะการสื่อความที่ดีเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างพันธะสัญญา (Commitment) และทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน (Cooperation) และยังมีปัจจัยด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมองเห็นภาพรวมของโครงสร้างการแบ่งหน้าที่งานของบริษัท และหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งทราบถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของบริษัทอย่างชัดเจน และทำให้พนักงานได้มองเห็นแนวทางในการร่วมมือกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จได้ (ประพนธ์ ฝาสุขยัต, 2541)

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป เพื่อนำผลจากการศึกษาไปพัฒนาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้องค์กรเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ โดยผู้ทำการวิจัยหวังว่าผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป และองค์กรอื่นที่สนใจจะปรับปรุงพัฒนาประสิทธิผลในการทำงานของตนเพื่อให้มีคุณภาพสู้กับคู่แข่งที่มีอยู่มากมายในตลาด ณ ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี/แนวคิดของ Campbell (1977) เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลขององค์กรจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่ต้องการ เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และทฤษฎี/แนวคิดของ Steers (1980) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ลักษณะของพนักงาน และด้านนโยบายและการปฏิบัติ และนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ สมหมาย เทียนสมใจ (2556) ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา” พบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผล ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ องค์กรแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการมีส่วนร่วม และงานวิจัยของกาญจนา มีศรีสม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของรูปแบบผู้นำ และการพัฒนาบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน และลักษณะของผู้นำในภาพรวมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นบุคลากรในองค์กร ในเรื่องของ

1. ปัญหาด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

จากกรณีปัญหาดังที่ได้กล่าวไว้ มีทฤษฎี/แนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน และ พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ (พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ, 2529 อ้างใน ญัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555, หน้า 13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

นอกจากนั้น ยังมีงานวิจัยของ นิมินวน ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งกล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่าคนที่มีอายุน้อย การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะ และประสบการณ์ที่สูงกว่า และงานวิจัยของอารยา เป๊ะป้อง (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างก็มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน และงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ แต่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้านการสัมมนาและฝึกอบรม ด้านการมอบหมายงาน และด้านการเขียนรายงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัญหาด้านปัจจัยความผูกพันองค์กร

จากกรณีปัญหาดังที่ได้กล่าวไว้ มีทฤษฎี/แนวคิดของ Fazzi (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และทฤษฎี/แนวคิดของ Buchanan (1974 อ้างใน สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ, 2557, หน้า 10) ให้ความเห็นว่าความผูกพันองค์กรมีความสำคัญและเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลขององค์กร

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของดนตรีทวี ไทรวิจิตร และคณะ (2555) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันองค์กรของพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทประกันภัย พบว่า การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแก่พนักงานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันที่ระหว่างพนักงานและองค์กร รวมทั้งทำให้เกิดการบูรณาการประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาด้านภาวะผู้นำ

จากกรณีปัญหาที่ได้กล่าวไว้ มีทฤษฎี/แนวคิดของ Yukl (1994) ได้วางแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ พฤติกรรมภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และอำนาจผู้นำ และ ทฤษฎี/แนวคิดของ Bass (1985) ได้วินิจฉัยรูปแบบของภาวะผู้นำไว้ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ เบญจวรรณ ชุนดี (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจันทวนที่ได้รับแฟรนไชส์จังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านการปรับปรุงตนเองเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงานมีระดับสูงที่สุด และงานวิจัยของวรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษาร้านอาหารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสม ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Nazarian, Soares & Lottermoser (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพขององค์กรได้รับสืบทอดมา การรับรู้ของคนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ต่ออิทธิพลของรูปแบบการเป็นผู้นำ เพื่อศึกษาความเป็นผู้นำมีผลกระทบสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า ความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเป็นผู้นำแบบปล่อยตามสบายกับประสิทธิภาพขององค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นเชิงลบ

4. ปัญหาด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

จากกรณีปัญหาที่ตั้งได้กล่าวไว้ มีทฤษฎี/แนวคิดของ Becker & Neuhaser (1975) ได้กล่าวถึง การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง และ ทฤษฎี/แนวคิดของ ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2543) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ

นอกจากนั้น ยังมีงานวิจัยของ ศุภิสยา วรรณ และคณะ (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม และงานวิจัยของปาริชาติ แก้วอ่อน และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ร้านยาที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประเมินมาตรฐานร้านยาคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการพอใจกับร้านยาคุณภาพมากกว่าร้านยาทั่วไป ใน 2 ประเด็นคือ ด้านสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ และด้านการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ และงานวิจัยของ Bingol & Polat (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดความสามารถในการบริหารงานของผู้รับเหมาช่วงโดยใช้แบบจำลอง KPI (KPI Model) ในโครงการก่อสร้างงาน ส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยบริษัทผู้รับเหมาช่วง ดังนั้นความสำเร็จของโครงการจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้รับเหมาช่วงที่เลือกมา ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับเหมาโครงการมักเลือกผู้รับเหมาช่วงตามราคาประมูล อาจทำให้ได้ผู้รับเหมาช่วงที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสม ดังนั้นผู้รับเหมาโครงการจึงควรวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาช่วงอย่างทั่วถึงในระหว่างขั้นตอนการคัดเลือก

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้จัดทำแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัย ดังนี้ การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป โดยกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ จะได้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลความผูกพันองค์กร ข้อมูลภาวะผู้นำ และข้อมูลระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อน (e) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับร้อยละ ± 5 เมื่อขนาดของประชากรในเดือนกรกฎาคม ซึ่งเป็นเดือนปัจจุบันที่ทำการวิจัยมีจำนวน 409 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงมีค่าเท่ากับ 203 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 223 ตัวอย่าง

เนื่องด้วยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างกันในด้านวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างตามสัดส่วนของแผนกต่างๆ ในองค์กร

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย กำหนดตัวแปรเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.3.3.1.1 ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา आयुงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย
- 1.3.3.1.2 ข้อมูลปัจจัยความผูกพันองค์กร
- 1.3.3.1.3 ข้อมูลปัจจัยภาวะผู้นำ
- 1.3.3.1.4 ข้อมูลปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

- 1.3.3.2.1 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
- ระดับปฏิบัติการ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่มคือ ข้อมูลปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยความผูกพันองค์กร ข้อมูลปัจจัยภาวะผู้นำ และข้อมูลปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

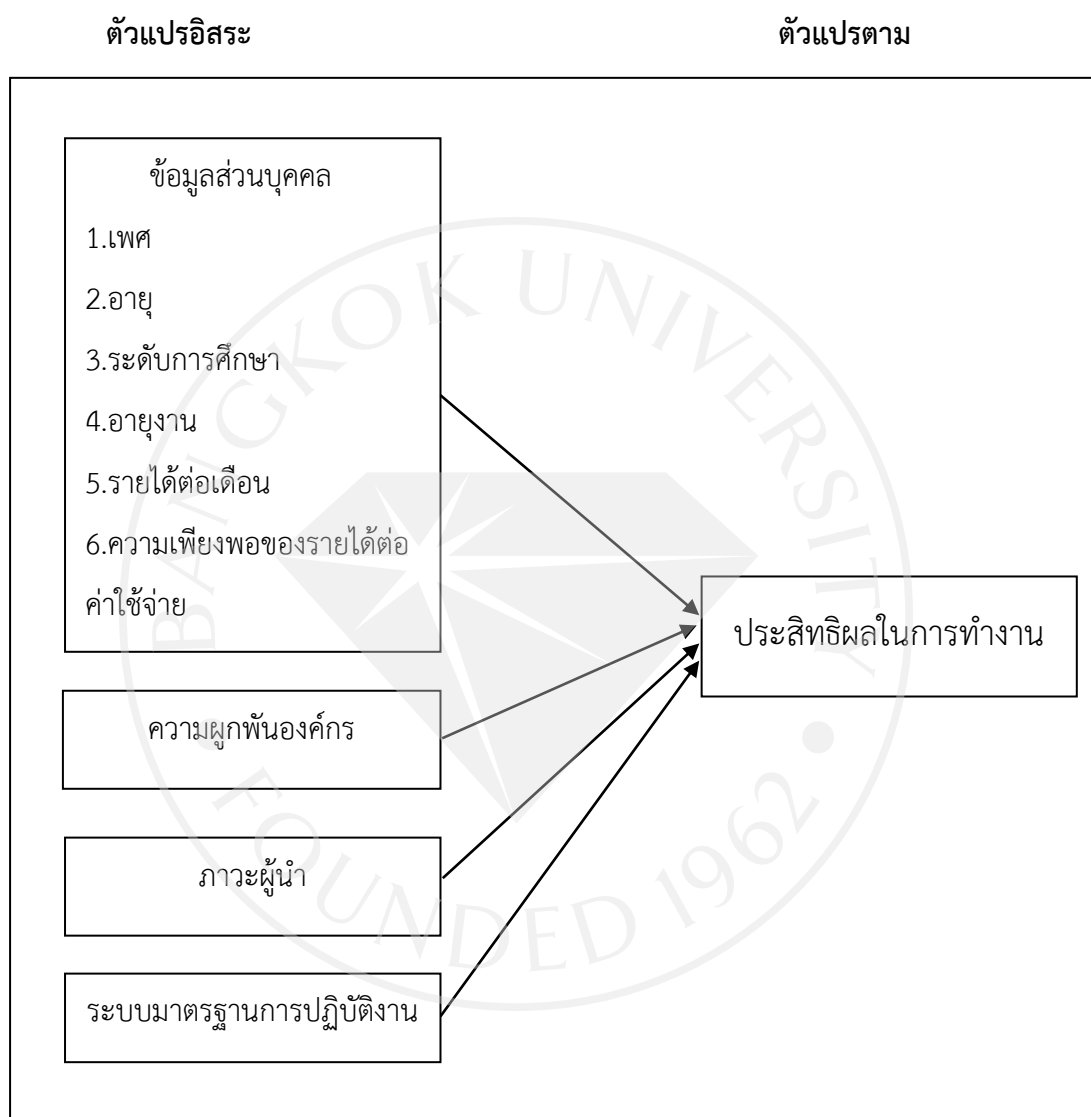
และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระ ที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร ซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

1.4 กรอบแนวคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิด



1.5 สมมุติฐานการวิจัย และวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐาน การปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮอร์ อีพ กรุ๊ป มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮอร์ อีพ กรุ๊ป ที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮอร์ อีพ กรุ๊ป

1.5.1.3 อิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮอร์ อีพ กรุ๊ป

1.5.1.4 อิทธิพลของระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮอร์ อีพ กรุ๊ป

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในงานวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง ค่าที (t-test) ในการเปรียบเทียบกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง ค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5.2.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

- 1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปซึ่งรวมหมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย
- 1.6.2 ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร
- 1.6.3 ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจที่มีของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่นเกิดความเต็มใจแล้วกระตือรือร้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือของกลุ่ม
- 1.6.4 มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้
- 1.6.5 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้
- 1.6.6 กลุ่มประชากร หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ พนักงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ที่อยู่ประจำสาขา และสำนักงานใหญ่ของบริษัทในเครือเฮลท์ อัพ กรุ๊ป
- 1.6.7 กรณีศึกษา หมายถึง บริษัทที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทในเครือ เฮลท์อัพ กรุ๊ป ได้แก่ 1.บริษัท เฮลท์ อัพ จำกัด 2.บริษัท ดร็กเนท จำกัด และ 3.บริษัท ปียอนด์ เฮลท์ จำกัด ทั้ง 3 บริษัท ประกอบกิจการจำหน่าย เวชภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อาหารเสริมในรูปแบบร้านค้าปลีก

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 เพื่อทราบถึงความแตกต่างปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป
- 1.7.2 เพื่อทราบถึงอิทธิพลของความผูกพันองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป
- 1.7.3 เพื่อทราบถึงอิทธิพลของภาวะผู้นำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป
- 1.7.4 เพื่อทราบถึงอิทธิพลของระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป
- 1.7.5 บริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป และองค์กรอื่นสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กร

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

2.1 ประวัติและความเป็นมาของบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

เดิมเป็นเพียงร้านขายยาในอาคารพาณิชย์ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2531 ด้วยเงินลงทุนจำนวน 500,000 บาท มีพนักงานเริ่มต้นเพียง 2 คน และเภสัชกร 2 คน สาขาแรกเปิดทำการในอาคารพาณิชย์ย่านชุมชน ถนนสุขุมวิท 103 ในชื่อร้านยาว่า "หมอยา" โดยการดำเนินงานของร้านขายยาแห่งแรกประสบความสำเร็จจึงได้มีการขยายสาขา ทำให้มีร้านยาในเครือภายใต้ชื่อ 5 ชื่อคือ

1. หมอยา 2. ศูนย์ยา 3. เฮลท์อีพ 4. ดรักเพลส 5. ซูเปอร์เซฟ

จากนั้นได้จดทะเบียนเป็นรูปแบบบริษัท เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2551 ใช้ชื่อบริษัทว่า "บริษัท เฮลท์ อีพ จำกัด" ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 10,000,000 บาท และบริษัทในเครืออีก 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ดรักเนท จำกัด และบริษัท ปียอนด์ เฮลท์ จำกัด

จากจุดเริ่มต้นจนถึงวันนี้ ร้านขายยาในเครือเฮลท์อีพ กรุ๊ป มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง มีสาขาในเครือมากกว่า 100 สาขาทั่วประเทศ และได้มุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร พัฒนาร้านขายยาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลว่า

1. ประสบการณ์ คือ การที่บุคคลได้ทำงานจนเกิดความรู้ และชำนาญมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. เพศ มีส่วนเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ เพศที่แตกต่างเหมาะสมกับลักษณะงานที่ไม่เหมือนกัน
3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งงานนั้นจะต้องใช้บุคคลที่มีความสามารถแตกต่างกัน และทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี จึงจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้
4. อายุ มีความเกี่ยวข้องในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้วย
5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ ย่อมสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงาน
6. เซวาร์ปัญญา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ
7. การศึกษา ไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำนั้นเหมาะสมกับความรู้หรือไม่
8. บุคลิกภาพกับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับเครื่องมือที่วัดนั้น เพียงตรงหรือไม่
9. ระดับเงินเดือน จะมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก
10. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล
11. ความสนใจในงาน ถ้าได้ทำงานที่ต้องการทำ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก
12. ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่แตกต่างกัน

พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ (พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ, 2529 อ้างใน ญัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555, หน้า 13) ได้กล่าวถึงตัวแปรหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปดังนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะ หรือคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจะนำมาซึ่งการกระทำที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ ความถนัดในเรื่องต่างๆ ลักษณะทางกายภาพ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา และประสบการณ์

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ หมายถึง เงื่อนไขของสถานการณ์ หรือลักษณะสิ่งของสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เงื่อนไขบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล หรือบางอย่าง

อยู่นอกเหนือจากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือ ลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ได้แก่ วิธีการทำงาน แบบ และสภาพเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และ การจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตามองค์กรและสังคม เป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงาน มากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่สำคัญต่อการตัดสินใจของ พนักงานมาก ซึ่งตัวแปรองค์กร และสังคม ได้แก่ ลักษณะขององค์กร ชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

นันทวรรณ ทองแสน (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าจ้างและสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำกว่าคนที่มีอายุน้อย การศึกษา และ ประสบการณ์ทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีระดับวุฒิภาวะ และประสบการณ์ที่สูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงาน เฉพาะบุคคลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควร มีการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

อารยา แป๊ะป้อง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต ย่านธุรกิจการค้าสีลม ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันโดยเพศหญิง มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี สำหรับวุฒิการศึกษา พบว่า กลุ่มวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่า กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงาน มากกว่ากลุ่มสถานภาพโสด กลุ่มประสบการณ์ทำงานอายุ 6-10 ปี และกลุ่มประสบการณ์ทำงาน

อายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มประสบการณ์ทำงานอายุนานน้อยกว่า 1 ปี และพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลมที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้การวิจัยแบบผสม กล่าวคือ การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ อาสาสมัครคุมประพฤติในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ รวมถึงระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติที่แตกต่างกันมีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติคือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการสัมภาษณ์และฝึกอบรม และด้านการมอบหมายงาน

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กร

Fazzi (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงาน สามารถนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และเห็นว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงาน เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าต่อองค์กรไป

Buchanan (1974 อ้างใน สมจิตร จันทร์เพ็ญ, 2557, หน้า 10) ให้ความเห็นว่าความผูกพันองค์กรมีความสำคัญ และเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่เชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดหมายขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนในการเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร และยังช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้ว ความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลในองค์กรต้องการคงอยู่ในองค์กร ยอมรับและเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ต้องการมีส่วนร่วม ตั้งใจจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ส่งผลต่อความอยู่รอดรวมไปถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่นั้น มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกผิดชอบ และการอุทิศตนเพื่อให้องค์กรอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ และเห็นว่าความผูกพันองค์กรมีความสำคัญดังนี้

1. ใช้คาดคะเนอัตราการเข้า และอัตราการออกจากงานของพนักงานในองค์กรได้ดีกว่าการพิจารณาจากความพึงพอใจในงาน
2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร
3. เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพราะคิดว่างานคือทางที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และบรรลุเป้าหมายได้
4. เป็นตัวทำให้บุคคลมีความผูกพันองค์กรสูง เต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร
5. ช่วยกำจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่พนักงานในองค์กรมีความรักและผูกพันองค์กรมากขึ้นเอง
6. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

ดนตรีทวี ไทรวิชิต และคณะ (2555) ได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอายุการทำงาน 7-12 ปี จากจำนวนพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ เขตหลักสี่ จำนวน 377 คน โดยผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านคงอยู่กับองค์กร และบรรทัดฐานทางสังคม และมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย ซึ่งการวิจัยนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย 220 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แต่ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความจงรักภักดี และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตามลำดับ

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ

Yukl (1994) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำจะต้องสร้างพันธะต่อเป้าหมายขององค์กร โดยการเสริมสร้างอำนาจให้กับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ โดยวางแนวทางศึกษาภาวะผู้นำ ออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ การศึกษาคุณลักษณะภาวะผู้นำ พฤติกรรมภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และอำนาจผู้นำ

Bass (1985) ได้วินิจฉัยรูปแบบของภาวะผู้นำไว้ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายอำนาจ หรือเสริมสร้างแรงจูงใจ เป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากการศึกษากลุ่มผู้นำกองทัพสหรัฐอเมริกา จำนวน 198 แห่ง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. การสร้างบารมี (Charisma) หมายถึง คุณลักษณะพิเศษบางอย่างในตัวผู้นำที่ทำให้ผู้ตามรู้สึกสนใจ ศรัทธา ให้ความจงรักภักดี ความเคารพนับถือ และประทับใจเมื่ออยู่ใกล้ชิด มีความดึงดูดให้ผู้ตามเกิดความนิยมชมชอบ และคล้อยตาม

2. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นความสามารถของผู้นำที่รู้ถึงความแตกต่าง และจุดเด่นจุดด้อยของผู้ตาม ให้ความสนใจในความต้องการ และความเจริญก้าวหน้าของผู้ตาม โดยคำนึงถึงการพัฒนา การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่ลูกน้อง

3. การกระตุ้นทางปัญญา คือ การที่ผู้นำใช้ความรู้ความสามารถของตนเองกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดการเปลี่ยนแปลง ตระหนักถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา โดยใช้จินตนาการ ความคิด คำนิยม และความเชื่อ ทำให้ผู้ตามเกิดความรอบคอบ ความเข้าใจ มองเห็นปัญหา และรู้สึกท้าทายกับปัญหาที่เกิดขึ้น ยินดีที่จะร่วมกันแก้ปัญหา

นอกจากนี้ Bass ยังได้อธิบายว่าผู้นำเปลี่ยนแปลงและจูงใจต่อผู้ตามด้วยวิธีการดังนี้

1. ทำให้ผู้ตามเกิดความตระหนักในความสำเร็จของผลงานที่เกิดขึ้น
2. โน้มน้าวใจของผู้ตามให้เปลี่ยนจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเอง มาเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

3. กระตุ้นให้ผู้ตามยกระดับความต้องการสูงขึ้นกว่าเดิม

เบญจวรรณ ขุนดี (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิภาพและคุณภาพภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นต่อรูปแบบของภาวะผู้นำ

แบบเปลี่ยนสภาพมากเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบของ ภาวะผู้นำ แบบแลกเปลี่ยนในระดับมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านหัวหน้างานมุ่งให้ความสัมพันธ์ ส่วนบุคคล กับผู้ปฏิบัติงานมากเป็นลำดับแรกในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านหัวหน้างานใช้อิทธิพล ทั้งภายในและภายนอกขอบเขตโครงสร้างของหน่วยงานในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านหัวหน้างานมีวิธีการโดยใช้การนำในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านการปรับปรุงตนเองเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของงานมีระดับสูงที่สุด และยิ่งพบอีกว่า พนักงานที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อภาวะผู้นำส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

วรารณา กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 2.ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 3.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณลักษณะผู้ตาม ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร 4.ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 239 คน โดยการตอบแบบสอบถาม และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 3 คนโดยการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาวะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ระดับสูง สำหรับด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสม ปฏิบัติ ในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

Nazarian, Soares & Lottermoser (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรได้รับสืบทอดมา การรับรู้ของคนเจเนอเรชันวาย (Generation Y) ต่ออิทธิพลของรูปแบบการเป็นผู้นำ เพื่อศึกษาความเป็นผู้นำมีผลกระทบสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Agle, et al., 2006; Felte & Schyns, 2004 และ Peterson, et al., 2003) ผลการวิจัยพบว่ายังคงมีความขัดแย้งในเรื่องผลกระทบเหล่านี้ และงานวิจัยมุ่งเน้นไปที่ความคาดหวังและการรับรู้ถึงผลกระทบจากมุมมองของพนักงานวัยหนุ่มสาว ที่ในอนาคตจะขึ้นมาเป็นพนักงานอาวุโสและผู้จัดการ ดังนั้นจุดมุ่งหมายคือการสำรวจวิธีการรับรู้ความเป็นผู้นำและลักษณะการเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากมุมมอง

ของพนักงานวัยหนุ่มสาว เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นเอง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติหลายตัวแปร เพื่อแสดงถึงผลกระทบของรูปแบบการเป็นผู้นำแต่ละแบบต่อประสิทธิภาพขององค์กร แบบวัดความสามารถในการเป็นผู้นำ (Multifactor Leadership Questionnaire) (Bass & Avolio, 1995) ใช้ในการวัดรูปแบบการเป็นผู้นำ (ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง) และใช้มิติในการประเมินแบบการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต มุมมองด้านลูกค้า และ ประสิทธิภาพองค์กร) (Kaplan & Norton, 2005) ผลการวิจัยสนับสนุนงานวิจัยที่บ่งบอกถึงผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ตรงกันข้าม ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเป็นผู้นำแบบปล่อยตามสบายกับประสิทธิภาพขององค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เป็นเชิงลบ แสดงให้เห็นว่าผู้นำในองค์กรที่ขับเคลื่อนโดยวัฒนธรรมเยอรมัน ควรพิจารณาแนวทางและการปฏิบัติของตนอีกครั้ง การศึกษาในปัจจุบันมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองจากพนักงานชาวเยอรมันรุ่นใหม่ที่เป็นตัวแทนความสำเร็จขององค์กรในอนาคต ดังนั้นจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบว่าคนกลุ่มนี้ประเมินลักษณะการเป็นผู้นำของผู้นำของพวกเขาอย่างไร และการประเมินนี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างไร

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

Becker & Neuhauser (1975) ได้กล่าวเกี่ยวกับแบบจำลองของประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาในเรื่องทรัพยากร ได้แก่ คน วัสดุ เงิน ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลองค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้

มีความสัมพันธ์มากต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker & Neuhauser (1975) ยังกล่าวว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลอง และเลือกกระเปียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2543) มีแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ (Result) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กร เป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

คัทลียา ณรรุณ และคณะ (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อทดสอบผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพื่อใช้พัฒนาแนวความคิดใหม่ๆได้ มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมายมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายระเบียบต่างๆ ส่งผลให้ผู้ทำบัญชีต้องปรับตัวและพัฒนาในความรู้ความสามารถที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพื่อจะสามารถคาดคะเนสถานการณ์ในอนาคต และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม เนื่องจากความระมัดระวังรอบคอบของผู้ทำบัญชีเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งมอบงาน มีการสอบถามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผลงานออกมาถูกต้องไม่ผิดพลาด และบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ปาริชาติ แก้วอ่อน และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ร้านยาที่ได้รับการรับรองจาก สภาเภสัชกรรม และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อประเมินว่าบริการ จากร้านยาคุณภาพที่ผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรม และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพ แตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ 16 ข้อ โดยคัดเลือกมาจากเกณฑ์มาตรฐานร้านยา ของสภาเภสัชกรรมและร่างประกาศกระทรวงว่าด้วยหลักปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม เป็นเกณฑ์ ที่สามารถประเมินได้ด้วยการสังเกตร้านยาและการสวมบทบาทขอซื้อยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้านยาคุณภาพ 9 ร้าน และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไป 14 ร้าน โดยการจับคู่ให้เหมือนกันในด้าน ทำเลที่ตั้ง และขนาดของร้าน ผลการวิจัยพบว่า ร้านยาคุณภาพแยกอุปกรณ์นับเม็ดยาเพื่อป้องกันการ ปนเปื้อนมากกว่าร้านทั่วไป ร้านยาคุณภาพมีผู้ให้บริการที่เป็นเภสัชกรมากกว่าร้านทั่วไป ร้านยาคุณภาพเกือบทุกร้านถามอาการประกอบการวินิจฉัยและจ่ายยา และถามมากกว่าร้านยาทั่วไป และร้านยาคุณภาพยังจ่ายยาได้ถูกต้องตามแนวทางการรักษามากกว่า แต่ก็ยังพบว่าร้านยาคุณภาพ 6 ร้าน และร้านยาทั่วไป 13 ร้าน ยังคงจ่ายยาปฏิชีวนะโดยไม่จำเป็น ให้ผลสรุปโดยรวมได้ว่า ร้านยาคุณภาพซึ่งผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้บริการที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่คัดเลือก ในการศึกษานี้ มากกว่าร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปในหลายประเด็น ซึ่งผู้รับบริการพอใจกับร้านยา คุณภาพมากกว่าร้านยาทั่วไปใน 2 ประเด็นคือ ด้านสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ และด้านการ ให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ

Bingol & Polat (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดความสามารถในการบริหารงานของ ผู้รับเหมาช่วงโดยใช้แบบจำลอง KPI (KPI Model) ในโครงการก่อสร้างงาน ส่วนใหญ่จะดำเนินการ โดยบริษัทผู้รับเหมาช่วง ดังนั้นความสำเร็จของโครงการจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้รับเหมาช่วง ที่เลือกมา ซึ่งโดยทั่วไปผู้รับเหมาโครงการมักเลือกผู้รับเหมาช่วงตามราคาประมูล ซึ่งอาจทำให้ ได้ผู้รับเหมาช่วงที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสม สถานการณ์นี้จึงส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้รับเหมาโครงการจึงควรวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาช่วงอย่างทั่วถึงในระหว่าง ขั้นตอนการคัดเลือก ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการพัฒนากรอบการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบซึ่งอิงตามดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPIs) เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารงานของ ผู้รับเหมาช่วง เพื่อวัตถุประสงค์นี้ ก่อนอื่นจึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและได้มีการระบุ ตัวชี้วัด 94 ตัวเพื่อวัดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้รับเหมาช่วง KPI 94 ตัวนี้ ถูกแบ่งออกเป็นสามกลุ่มหลัก ได้แก่ (1) KPIs ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั่วไป (2) KPIs ที่มีผลต่อประสบการณ์และความสัมพันธ์ในอดีตและ (3) KPIs ที่มีผลกระทบต่อทักษะการสื่อสาร หลังจากระบุและจำแนก KPIs แล้ว 58 ตัวชี้วัดถูกกำจัดออกโดยพิจารณาจากลักษณะของอุตสาหกรรมการก่อสร้างของตุรกี ในขั้นตอนถัดไปแบบสอบถามได้รับการออกแบบและจัดส่งให้กับผู้รับเหมาตุรกีจำนวน 40 ราย ซึ่งส่วนใหญ่ทำธุรกิจในตลาดต่างประเทศ การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือและการจัดอันดับได้ดำเนินการ

กับข้อมูลที่เก็บรวบรวมเพื่อกำหนดระดับความสำคัญของ KPI ที่ระบุ จากการศึกษาเรื่องนี้จึงสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวชี้วัดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนากิจกรรมวัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

2.2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

Campbell (1977) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การวางแผน โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดผลตามเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลขององค์กรจึงเป็นเป้าหมายสูงสุดของผู้บริหารที่ต้องการเพื่อความอยู่รอดขององค์กร Campbell ได้เสนอแนวทางในการสร้างตัวแบบเชิงบูรณาการไว้ว่า ในขั้นแรกควรมีการกำหนดตัวแปรทั้งหมดที่คาดว่าจะเป็นตัววัดประสิทธิผล จากนั้นจึงทำการศึกษว่าตัวแปรเหล่านั้นมีความสัมพันธ์ที่เหมือนกันอย่างไร และได้รวบรวมเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์กรได้ 30 เกณฑ์มาทำการศึกษาอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม พบว่า มีการศึกษาไม่มากนักที่ใช้เกณฑ์วัดประสิทธิผลเชิงพหุ และเกณฑ์การวัดก็มีระดับการวัดที่แตกต่างกัน โดยมีระดับการวัดตั้งแต่ระดับนามธรรมสูง เช่น ขวัญกำลังใจ คุณภาพ จนถึงระดับการวัดที่ค่อนข้างเฉพาะ เช่น การขาดงาน อัตราการเกิดอุบัติเหตุ

Steers (1980) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่าจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะองค์กร (Organization Characteristics) ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างและเทคโนโลยี

1. ปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในซึ่งหมายถึงบรรยากาศในองค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก
2. ปัจจัยลักษณะของพนักงาน (Employee Characteristics) ประกอบด้วย การปฏิบัติงานและความผูกพันขององค์กร

3. ปัจจัยด้านนโยบาย และการปฏิบัติ (Managerial Policies and Practices) ประกอบด้วย การมีเป้าหมายที่ชัดเจน จัดหา และใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน การปรับตัวขององค์กร และนวัตกรรม ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ กระบวนการสื่อสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายที่กำหนดไว้

สมหมาย เทียนสมใจ (2556) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ 1.การศึกษาวิเคราะห์กรอบแนวความคิดในการวิจัยบนพื้นฐานแนวคิด ทฤษฎีการบริหารงานที่มีประสิทธิผล 2.วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และพัฒนารูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 3.ตรวจสอบ และสร้างรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลที่เหมาะสม 4.ปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ได้รับการประเมิน จากกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ระดับคุณภาพ 3 ขึ้นไป จำนวน 68 เขต โดยมีผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ประธานคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ใช้เครื่องมือในการ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบวิเคราะห์เอกสารแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามเกี่ยวกับการ บริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา แบบตรวจสอบรายการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการมีส่วนร่วม และเมื่อพิจารณารูปแบบการบริหารงาน ที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่าเป็นรูปแบบที่มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาได้

กาญจนา มีศรีสม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของรูปแบบผู้นำ และการพัฒนาบุคลากร ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อศึกษา ความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในระดับปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานในระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่สาทรและสีลม ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้นำ ในภาพรวมกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานในระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่สาทร และสีลม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานในระดับปฏิบัติการในเขตพื้นที่สาทรและสีลม กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร และสีลม จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ลักษณะของผู้นำในภาพรวม กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ลักษณะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะมีจิตวิญญาณนักการบริหาร ลักษณะเป็นผู้นำทางการทำงาน ลักษณะมีความรู้ความสามารถ ในการบริหาร ลักษณะมีผลงานที่แสดงถึงความชำนาญในการบริหาร พบว่า ลักษณะมีจิตวิญญาณ นักการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ลักษณะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีลักษณะเป็นผู้นำทางการทำงาน ลักษณะมีผลงานที่แสดงถึงความชำนาญ ในการบริหาร และ ลักษณะมีความรู้ความสามารถในการบริหาร และการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในเขตพื้นที่สาทรและสีลมมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

3.1.1.1 ส่วนที่ 1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป
ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และ

ความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. อายุงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 5. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. ความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |

3.1.1.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

(Close - End Question) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตามแนวคิดของ Likert ที่แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคขั้น (Interval Scale) แบบสอบถามมีทั้งหมด 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ความผูกพันองค์กร	มีจำนวน	5 ข้อ
ปัจจัยที่ 2 ภาวะผู้นำ	มีจำนวน	5 ข้อ
ปัจจัยที่ 3 ระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	มีจำนวน	5 ข้อ

สำหรับการวัดความคิดเห็น มีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด	มีคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็น น้อย	มีคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็น ปานกลาง	มีคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็น มาก	มีคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็น มากที่สุด	มีคะแนนเป็น 5

3.1.1.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - End Question) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ที่แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ข้อ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคขั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลในการทำงาน มีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับประสิทธิผล น้อยที่สุด	มีคะแนนเป็น 1
2. ระดับประสิทธิผล น้อย	มีคะแนนเป็น 2
3. ระดับประสิทธิผล ปานกลาง	มีคะแนนเป็น 3
4. ระดับประสิทธิผล มาก	มีคะแนนเป็น 4
5. ระดับประสิทธิผล มากที่สุด	มีคะแนนเป็น 5

หมายเหตุ : ข้อคำถามทั้งหมดเป็นเชิงบวก

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Best (1981) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วส่งมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และได้ทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.811 ทั้งนี้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ที่ได้จากข้อคำถามในภาพรวมทั้งฉบับและแยกในรายตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำของระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความผูกพันองค์กร	5	0.710
2. ภาวะผู้นำ	5	0.894
3. ระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	5	0.884
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน	5	0.755
รวม	20	0.811

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทในเครือ เฮอร์ อีพี กรุ๊ป กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทในเครือ เฮอร์ อีพี กรุ๊ป ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อยอมให้มีค่าความคาดเคลื่อน (e) ของการประมาณค่าเฉลี่ยเกิดขึ้นได้ในระดับร้อยละ ± 5 เมื่อขนาดของประชากร

ในเดือนกรกฎาคม ซึ่งเป็นเดือนปัจจุบันที่ทำการวิจัยมีจำนวน 409 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงมีค่าเท่ากับ 203 ตัวอย่าง แต่เนื่องจากจำนวนตัวอย่างของฝ่ายขายเมื่อคำนวณตามสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างเป็น 174 ตัวอย่าง แต่สาขาทั้งหมดมี 97 สาขา เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกสาขา ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 194 ตัวอย่าง โดยกำหนดให้มีจำนวนตัวอย่างสาขาละ 2 ตัวอย่าง จึงมีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 223 ตัวอย่าง

Yamane (1967) ได้เสนอสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างสัดส่วน 1 กลุ่ม โดยสมมติ ค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = 409 / (1 + (409 \times 0.5)^2) = 203$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
 N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

เนื่องด้วยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความแตกต่างกันในด้านวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างตามสัดส่วนของแผนกต่างๆ ในองค์กร โดยคำนวณสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ = $\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละระดับ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวของจำนวนพนักงานบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ในแต่ละระดับ จะได้ตามตาราง 3.2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป

พนักงานบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.ฝ่ายขาย	351	194
2.ฝ่ายบัญชี และบุคคล	15	8
3.ฝ่ายจัดซื้อ การตลาด และคลังสินค้า	43	21
รวม	409	223

จำนวนตัวอย่างที่ต้องไปเก็บจริงจำนวน 223 ราย แยกเป็นฝ่ายขายจำนวน 194 คน ฝ่ายบัญชี และบุคคลจำนวน 8 คน ฝ่ายจัดซื้อ การตลาด และฝ่ายคลังสินค้า จำนวน 21 คน ผู้วิจัย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากรายชื่อ ทำการสุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับจนครบจำนวนตามที่กำหนด

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม

3.3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเบื้องต้น

3.3.4 คัดเลือกแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นจากผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรการหาค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)

3.3.6 กำหนดรหัสหมายเลขแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบการเก็บแบบสอบถาม

3.3.7 นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับฝ่ายต่างๆ สำหรับสำนักงานใหญ่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนตามกำหนด และสำหรับสาขาในกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดจะส่งไปกับการส่งสินค้า และให้ส่งกลับทางไปรษณีย์

3.3.8 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับใดไม่สมบูรณ์จะคัดออก และทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป ที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

3.4.3 อิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

3.4.4 อิทธิพลของระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยาย ลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสอง โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณี การเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ้ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ส่งรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียงและนำผลการศึกษา ที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและเขียนข้อเสนอแนะ



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสิ้น โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสิ้นจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศหญิง	183	82.1
2.อายุ 20-30 ปี	119	53.4
3.ระดับการศึกษาปริญญาตรี	126	56.5
4.อายุงาน 1-5 ปี	114	51.1
5.รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท	153	68.6
6.รายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย	168	75.3

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.1 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.6 และรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 75.3

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กร

ความผูกพันองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย
รวมความผูกพันองค์กร	3.90	0.462	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.462)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
รวมภาวะผู้นำ	4.05	0.663	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.663)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
รวมระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.70	0.622	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.622)

4.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ความหมาย
รวมประสิทธิผลในการทำงาน	3.89	0.498	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.498)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	เพศชาย			เพศหญิง			t	P
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	40	3.90	0.466	183	3.89	0.506	0.099	0.921

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 ความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อัพ กรุ๊ป

โดยจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างที่ (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏผล ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสถิติที่ใช้ในการ ทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ด้านความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	ความเพียงพอของรายได้			ความไม่เพียงพอของรายได้			t	P
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	55	3.89	0.468	168	3.89	0.509	0.114	0.910

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผล ในการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย พบว่า ความเพียงพอ ของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย และความไม่เพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	Sig.
1.อายุ	2	0.310	0.734
2.ระดับการศึกษา	2	0.966	0.382
3.อายุงาน	2	8.385	0.000*
4.รายได้ต่อเดือน	3	1.624	0.185

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานเป็นรายคู่

ข้อมูลส่วนบุคคล	นัยสำคัญสถิติ	คู่ที่ต่างกัน
อายุงาน	0.000*	1-5 ปี กับ มากกว่า 5 ปี

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงาน แตกต่างกัน 1 คู่ คือ 1-5 ปี กับ มากกว่า 5 ปี มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย(Simple Regression Analysis)

ความผูกพันองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมความผูกพันองค์กร	0.47	7.925	0.000*

$R^2 = 0.218$, F-Value = 62.812 , n = 223, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันองค์กร มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ร้อยละ 47

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย(Simple Regression Analysis)

ภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมภาวะผู้นำ	0.379	6.088	0.000*

$R^2 = 0.140$, F-Value = 37.059, n = 223, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาวะผู้นำ มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ร้อยละ 37.9

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มีต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.502	8.619	0.000*

$R^2 = 0.248$, F-Value = 74.281 , n = 223, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป อย่างสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ร้อยละ 50.2

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วน ที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิจัยความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อายุงาน 1-5 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รายได้รวมต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.6 ค่าใช้จ่ายไม่เพียงพอกับรายได้ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้งสี่ข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

5.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ยกเว้นปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย จตุพรวาที (2557) ในบางประเด็น โดยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ รวมถึงระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติที่แตกต่างกันมีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิ่มนวน ทองแสน (2557) ในบางประเด็น ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำกว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำกว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงานสูงกว่า แต่ไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวไว้ว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ต่างกัน และพรรณราย ทรัพย์ะประภาพ(พรรณราย ทรัพย์ะประภาพ, 2529 อ่างใน ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555, หน้า 13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา แป๊ะป้อง (2557) ในหลายประเด็น กล่าวคือ ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ

20-30 ปี กลุ่มวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่ากลุ่มอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ากลุ่มอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท

5.1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของความผูกพันองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันองค์กร มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Fazzi (1994) ที่กล่าวว่าความผูกพันองค์กรมีผลต่อการบริหารงาน และสามารถนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และแนวคิด ทฤษฎีของ Buchanan (1974 อ้างใน สมจิตร จันทรเพ็ญ, 2557, หน้า 10) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ และเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกร่วมกัน เป็นเจ้าขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดนตรีทวี ไทรวิจิตร และคณะ (2555) ซึ่งได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยของธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เกษภูงาภิรักษ์ (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แต่ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Yukl (1994) ซึ่งกล่าวไว้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำต้องสร้างพันธะต่อเป้าหมายขององค์กร โดยการเสริมสร้างอำนาจให้กับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตามเป้าหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ และแนวคิด ทฤษฎีของ Bass (1985) ได้อธิบายว่าผู้นำเปลี่ยนแปลงและจูงใจต่อผู้ตามด้วยการทำให้ผู้ตามเกิดความตระหนักในความสำคัญของผลงานที่เกิดขึ้น โน้มน้าวใจของผู้ตามให้เปลี่ยนแปลงจากการยึดในผลประโยชน์ของตนเอง

มาเป็นการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร อันเป็นผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ชุนติ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราจนา กาญจนพาที (2556) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษานาการเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงได้กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสม การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nazarian, Soares & Lottermoser (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพขององค์กรได้รับสืบทอดมา การรับรู้ของคนเจเนอเรชันวายต่ออิทธิพลของรูปแบบการเป็นผู้นำ เพื่อศึกษาความเป็นผู้นำมีผลกระทบสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

5.1.4 สมมติฐานข้อที่ 4 อิทธิพลของระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

ผลการวิจัย พบว่า ระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Becker & Neuhauser (1975) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร ไม่เพียงแต่พิจารณาในเรื่อง คน วัสดุ เงิน ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตองค์กร ยังมีปัจจัยเรื่องกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2543) ในเรื่องแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐที่ต้องมีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยกเลิกกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน สร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ให้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลีลา ญรรุณ และคณะ (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตามกฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ

แก้วอ่อน และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่องร้านยาที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรม และร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ และคัดเลือกจากเกณฑ์มาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรมและร่างประกาศกระทรวงว่าด้วยหลักปฏิบัติที่ดีทางเภสัชกรรม พบว่า ร้านยาคุณภาพซึ่งผ่านการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้บริการที่มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่คัดเลือกในการศึกษาครั้งนี้มากกว่าร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไป ซึ่งผู้รับบริการพอใจกับ ร้านยาคุณภาพมากกว่าร้านยาทั่วไปในด้านสถานที่และสิ่งสนับสนุนบริการ และด้านการให้บริการเภสัชกรรมและการบริหารจัดการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bingol & Polat (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดความสามารถในการบริการงานของผู้รับเหมาช่วงโดยใช้ แบบจำลอง KPI เนื่องจากในโครงการก่อสร้างงานส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยบริษัทผู้รับเหมาช่วง ความสำเร็จของโครงการ จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้รับเหมาช่วงที่เลือกมา ซึ่งผู้รับเหมาโครงการมักเลือกผู้รับเหมาช่วง ตามราคาประมูล อาจทำให้ได้ผู้รับเหมาช่วงที่ไม่มีคุณสมบัติเหมาะสม จึงต้องมีการวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาช่วงอย่างทั่วถึงในระหว่างขั้นตอนการคัดเลือก ซึ่งนอกจาก จะมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบมาตรฐานแล้ว ยังต้องมีกรอบการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ เพื่อประเมินความสามารถในการบริหารงานของผู้รับเหมาช่วง

5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

การนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ด้านอายุงาน ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป แสดงให้เห็นถึงการทำงานให้มีประสิทธิผล ต้องใช้องค์ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นทางผู้บริหารควรพิจารณาให้พนักงานในองค์กรได้มีความรู้ โดยการจัดอบรมความรู้เพื่อให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ เนื่องจากประเภทกิจการของบริษัท เป็นร้านขายปลีกยา อาหารเสริม และเวชภัณฑ์ ซึ่งต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเรื่องยา อาหารเสริม การวินิจฉัยอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น อาการของโรคต่างๆ สรรพคุณของยาและอาหารเสริม การใช้เครื่องมือแพทย์ที่มีจำหน่ายในร้าน รวมถึงความรู้ด้านทักษะการขายอีกด้วย โดยความรู้เหล่านี้เกิดจากทักษะการฝึกฝน การอบรมความรู้ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ดังนั้นทางผู้บริหารควร ให้ความใส่ใจดูแลพนักงาน ให้พนักงานได้เห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งของ

องค์กร คำนึงถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันองค์กร รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของสถานที่ทำงาน และให้สวัสดิการ รวมถึงผลตอบแทนที่เหมาะสม

3. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้นำขององค์กร โดยการให้การฝึกอบรม และพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อเสริมสร้างให้ผู้นำสามารถนำทีมงานให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กรได้

4. ปัจจัยด้านระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือ เฮลท์ อีพ กรุ๊ป ดังนั้นผู้บริหารจึงควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม เชื่อถือได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานให้บรรลุผลสำเร็จตามระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานที่วางไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

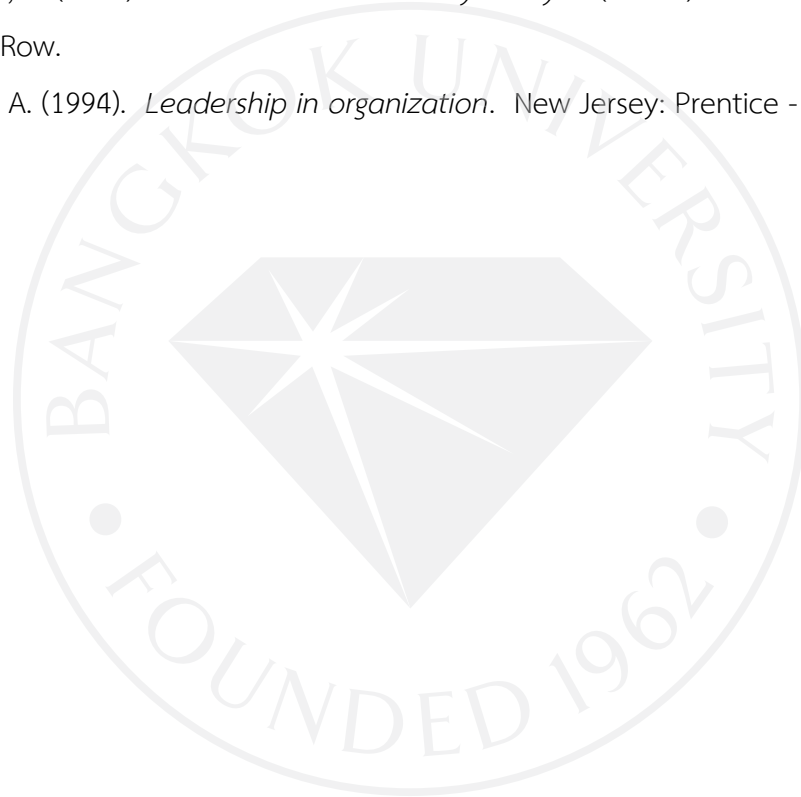
1. ควรมีการศึกษาโดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
2. เนื่องจากปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่องของอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่าง จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการพัฒนาความรู้เฉพาะด้านที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
3. ควรมีการวิจัยในเรื่องของคุณภาพการบริการของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป
4. เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น จึงควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่น เช่น การสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

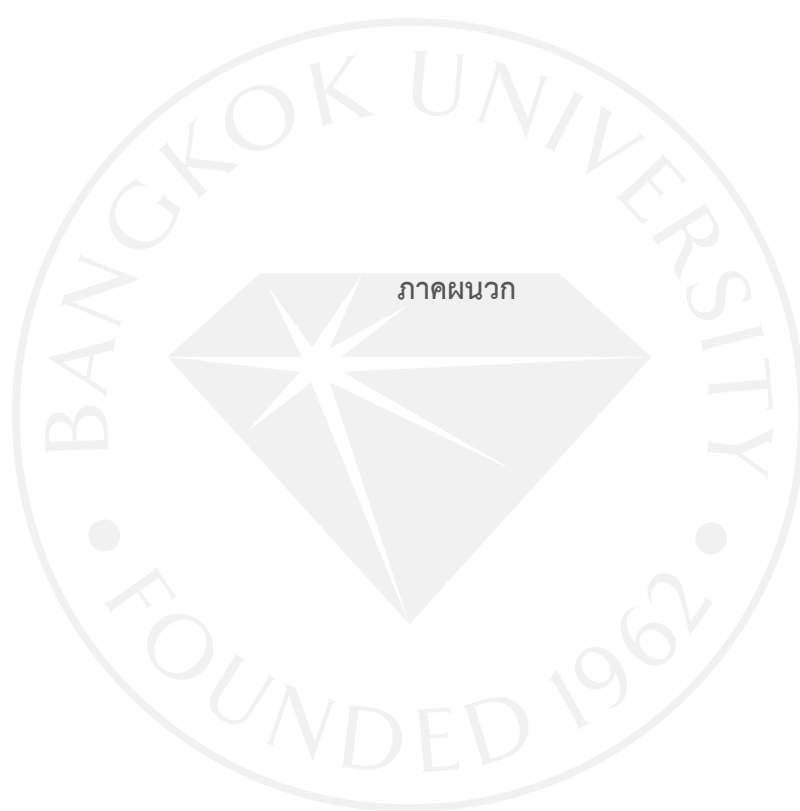
บรรณานุกรม

- กาญจนา มีศรีสม. (2558). อิทธิพลของรูปแบบผู้นำและการพัฒนาบุคลากรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คัทลียา ณรุณ, อัครเดช ฉวีรักษ์ และศุภรักษ์ จันทร์จรัสจิตต์. (2558). ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 34(3), 20.
- ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดนตรีทวี ไทรวิจิตร, มนต์รี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจเชื้อ. (2555). อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน). *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(2), 93.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2543). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 6(3), 395.
- นันทนา ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เบญจวรรณ ชุนดี. (2557). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารจานด่วนที่ได้รับแฟรนไชส์ จังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประพนธ์ ผาสุขยัต. (2541). *ทางเลือก ทางรอด*. กรุงเทพมหานคร: เอ.อาร์.บี.ซี.เนส เพรส.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพมหานคร.
- ปาริชาติ แก้วอ่อน, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต และวรนุช แสงเจริญ. (2555). ร้านยาที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมและร้านยาแผนปัจจุบันทั่วไปมีคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่. *วารสารเภสัชกรรมไทย*, 4(2), 39-42.

- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องทางเภสัชศาสตร์. (2559). *การพัฒนาศักยภาพมาตรฐานร้านขายยา*. สืบค้นจาก http://ccpe.pharmacycouncil.org/index.php?option=seminar_detail&subpage=seminar_detail&id=459.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). *ธุรกิจร้านขายยา (Pharmacy หรือ Drug Store)*. สืบค้นจาก <http://thaipublica.org/wp-content/uploads/2016/06/ประมาณการธุรกิจขายยา.pdf>.
- สมจิตร จันทรเพ็ญ. (2557). *ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). *รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุม ประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อารยา เป๊ะป้อง. (2557). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม*. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation*. New York: The Free.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The efficient organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Bingol & Polat. (2017). *Measuring Managerial Capability of Subcontractors Using a KPI Model*. In *Creative Construction Conference 2017* (p.68). Primosten, Croatia: Elsevier Ltd.
- Campbell, J. P. (1977). *On the nature of organizational effectiveness*. In *New Perspectives on organizational effectiveness*. P. S. Goodman and J. M. Pennings, eds. San Francisco: Jossey-Bass.

- Fazzi, R. A. (1994). *Management plus : Maximizing productivity through motivations, performance, and commitment*. New York: Irwin Professional.
- Nazarian, Soares & Lottermoser. (2016). Inherited organizational performance? The perceptions of generation Y on the influence of leadership styles. *Leadership & Organization Development Journal*, 8(38), 1078.
- Steers, R. M. (1980). When is an organization effective?. A process approach to understanding effectiveness. *Organizations Dynamics*, 5, 50-63.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Yukl, G. A. (1994). *Leadership in organization*. New Jersey: Prentice - Hall.





แบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อ ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ ออฟ กรู๊ป

.....

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร
ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ ออฟ กรู๊ป ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วย
ความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผล และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบจากการตอบแบบสอบถาม
แต่อย่างใด แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลในการทำงาน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อ

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทในเครือเฮลท์ อีพ กรุ๊ป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 อายุ

1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อายุงานในการทำงานบริษัทในเครือเฮลท์ อีพกรุ๊ป

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1 – 5 ปี 3. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

1.5 รายได้รวมต่อเดือน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท
 3. 20,001 – 30,000 บาท 4. มากกว่าหรือเท่ากับ 30,001 บาท

1.6 รายได้ต่อเดือนของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายหรือไม่

1. เพียงพอ 2. ไม่เพียงพอ

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด)

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความผูกพันองค์กร		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ท่านมีความพึงพอใจกับหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย					
2	ท่านมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่าน					
3	ท่านมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและปัจจัยสนับสนุนต่างๆที่ได้รับ					
4	ท่านมีความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
5	ท่านเชื่อว่าความผูกพันองค์กรของท่านมีผลต่อการปฏิบัติงาน					
ภาวะผู้นำ		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรอบรู้ มีทักษะ และประสบการณ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ					
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีบทบาทในการตัดสินใจ และตัดสินใจได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้					
4	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถกำกับดูแลติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำ และสอนงานท่านเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน					

ระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	ท่านเชื่อมั่นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) สามารถพัฒนาบุคคลได้					
2	ท่านเชื่อมั่นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) มีความยุติธรรม และเชื่อถือได้					
3	ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้ผลงานบรรลุเป้าหมายตามหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ตัวชี้วัดผลงาน (KPI)					
4	ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผลงานของท่านบรรลุผลสำเร็จตามหัวข้อการประเมินผลการปฏิบัติงาน/ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) ที่หัวหน้ากำหนดไว้					
5	การประเมินผลการปฏิบัติงาน/ตัวชี้วัดผลงาน (KPI) ที่กำหนดไว้ เป็นที่ยอมรับของสมาชิกในทีม และสามารถนำไปใช้ได้จริง					

ตอนที่ 3 : ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด)

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	ประสิทธิภาพในการทำงาน					
1	ประสิทธิภาพด้านความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
2	ประสิทธิภาพในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง					
3	ประสิทธิภาพด้านความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
4	ประสิทธิภาพในด้านการเรียนรู้ในงาน และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
5	ประสิทธิภาพในการทำงานของท่านเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กนกพร แซ่ซื่อ
อีเมล	jsuan77@gmail.com
ประวัติการศึกษา	
2545	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2542	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ประสบการณ์ทำงาน	
2547-ปัจจุบัน	Business Support Director Health Up Co., Ltd.
2544	เจ้าหน้าที่ตรวจปฏิบัติการ กรมสรรพากร
2442	Officer, Vice Managing Director Office บริษัท ยูโรเปียนฟู้ด จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กนกพร แซ่ซื่อ อยู่บ้านเลขที่ 1008 ฉ.1
ซอย เจริญทอง ถนน รามทางรถไฟเก่า ตำบล/แขวง ลำโพงเหนือ
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10270
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590203621
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ


การศึกษา ปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ และระบบมาตรฐานการปฏิบัติงาน ต่อประสิทธิภาพ ใน การทำตน ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

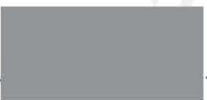
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พ.ศ.๒๕๖๓ ๒๕๖๓)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ดร.สุชาติ เจริญพันธ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร