

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

จารุวรรณ บุณยรอด^{1*}, ดวงใจ คงคาหลวง¹ และ พงษ์สันต์ ต้นหงษ์¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

* corresponding author: e-mail jaruwan.jbn@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ แบบสอบถาม ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน จำนวน 190 คน คำนวณตามสูตรใช้โปรแกรม G*Power 3 โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุวิธีแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี(X_2) ความผูกพันต่อองค์กร(X_3) และสมรรถนะ(X_1) สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันได้ร้อยละ 72.20 โดยสามารถนำเสนอเป็นสมการได้ดังนี้
$$\hat{Y}_{tot} = 0.450 + 0.220(X_2) + 0.337(X_3) + 0.353(X_1)$$

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สมรรถนะ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, ความผูกพันต่อองค์กร

Factors Affecting the Operational Efficiency of Company Employees, Oil Pipeline Equipment Sales Business in Bangkok

Jaruwan Boonrod^{1*}, Duangjai Khongkhaluang¹ and Pongsan Tanyong¹

Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

^{1*} corresponding author: e-mail jaruwan.jbn@gmail.com

Abstract

The objective of this research is 1) to study the level of competency factors, organizational citizenship behavior factors, organizational commitment factors and operational efficiency of company employees, oil pipeline equipment sales business in bangkok 2) to study the factors affecting operational efficiency of company employees, oil pipeline equipment sales business in bangkok. The quantitative research method was used by questionnaires. The sample population consisted of 190 employees of oil pipeline equipment sales business, calculated according to the formula using G * Power 3 program by using frequency, percentage, mean, standard deviation statistics and multiple stepwise regression analysis method. The results of the study found that 1) the overall operational efficiency level was the highest and the level of factors affecting operational efficiency were at the highest level, namely competency, organizational citizenship behavioral and organizational commitment factors respectively 2) Factors affecting operational efficiency were organizational membership behavior (X_2), organizational commitment (X_3) and competency (X_1). These factors could predict a combined operational efficiency of 72.20 percent which can be presented as an equation as follows: $\hat{Y}_{tot} = 0.450 + 0.220 (X_2) + 0.337 (X_3) + 0.353 (X_1)$.

Keywords: Operational Efficiency, Competency, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment

1. บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันโลกเรามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยี และ ยังเกิดโรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 นั้นได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนวิถีชีวิตของมนุษย์มีหลายสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนไป โดยการใช้ชีวิตแบบนิวนอร์มอล (New Normal) ทุกภาคส่วนเช่น มนุษย์เงินเดือนในหลายองค์กรต้องทำงานที่บ้าน (Work From Home) จึงต้องหันมาศึกษาเรียนรู้และพัฒนาทุกภาคส่วนทั้ง ภาครัฐและเอกชนต้อง ปรับตัวเองให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น บุญช่วย คำยาศิต (2563)

การบริหารงานในองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ สามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปีทมาพร ท่อชู (2559)

สิ่งที่สำคัญในพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรคือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ ชนกันต์ สมานมิตร (2558) ตามแนวคิดของ Cherrington (1994) พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงานที่ทำได้ 3) ด้านการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล 4) ด้านการพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior) และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

สมรรถนะมีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อผลักดันผลการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ Dubois, and Rothwell, (2004) ตามแนวคิดสมรรถนะของ เดวิด ซี แมคเคลแลน David C. McClelland, (1973) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีทัศนคติและนิสัยอย่างไรและได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ปัญหาให้กับองค์กรต่อไป นอกจากนี้งานวิจัยของ Gabriela Kolibacova, (2014) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ตามแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ ออร์แกน Organ, (1991) ที่พบว่า การกระทำของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องปฏิบัติด้วยความสมัครใจโดยไม่มีการบังคับหรือร้องขอซึ่งนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ หรือไม่ได้ระบุรายละเอียดของงาน และ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือการลงโทษขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้งานวิจัยของ Abdolah Khademi Moghadam, Reza Makvandi, (2018) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ หรือรูปแบบความผูกพันด้านจิตใจที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รวมถึงมีความเชื่อถือในองค์กรของตน และมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเป็นพิเศษเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร Porter et al., (1974, p:604) ตามแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลนและเมเยอร์ Allen & Meyer, (1995) ที่พบว่าสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรของตน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์กร และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หากพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมจะนำไปสู่ความผูกพัน ตั้งใจในการปฏิบัติงาน (ระวีวรรณ ศรีศิต, 2558) ด้วยเหตุนี้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

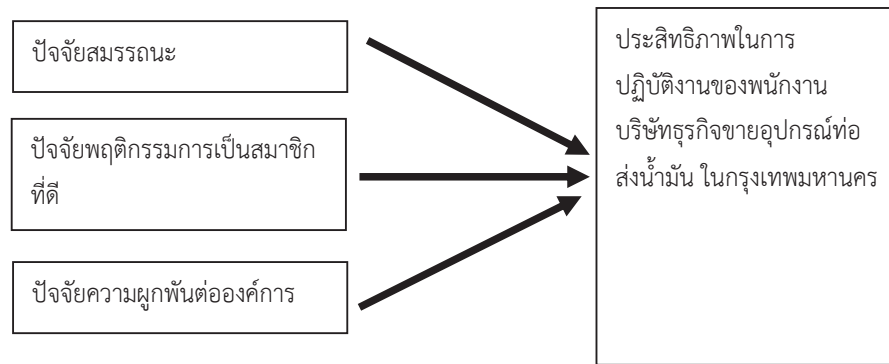
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

4. กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องนำมาซึ่งกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

5.1 แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะ David C. McClelland (1973) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 2)การทำงานเป็นทีม 3)การจัดการกับปัญหา 4)การติดต่อสื่อสาร และ5)การรับผิดชอบในงาน

5.2 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี Organ (1991) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ 2)พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 3)พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 4)พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และ5)พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

5.3 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร Allen and Meyer (1995) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1)ความผูกพันด้านจิตใจ 2)ความผูกพันด้านการคงอยู่ และ3)ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

5.4 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Cherrington (1994) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1)คุณภาพของงาน 2)ปริมาณงานที่ทำได้ 3)การพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล และ4)การพัฒนาการจัดการด้านการบริหารงาน

ณัฐฐรินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรังและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิลละ, รัตนา สิทธิอ่วม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครปฐม พบว่า 1) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative Research) ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินงานวิจัยดังนี้

6.1 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,516 คน (กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์, 2563) ได้ขนาดของตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power 3 (Erdfelder et al, 2007) โดยกำหนดขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.10 ค่าอำนาจทดสอบ (power test) เท่ากับ 0.95 จำนวนตัวแปรพยากรณ์เท่ากับ 3 ตัว

สรุปได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 176 ตัวอย่าง และเพื่อความสะดวกผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มเพื่อเพื่อความคลาดเคลื่อนอีกราวร้อยละ 10 จึงได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 190 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

บริษัท	ประชากร(คน)	ตัวอย่าง(คน)
บริษัท เอส.เอ.ปิโตรเทค จำกัด	1,121	85
บริษัท ไดนามิค โพลีโกลิน จำกัด	596	45
บริษัท ไทยเทค โกลบอล จำกัด	220	17
บริษัท ซี-เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด	321	24
บริษัท ปีโตรเทค สตีล จำกัด	258	19
รวม	2,516	190

ที่มา (กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์, 2563)

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในงานวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ในการแบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ตอน

6.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน เป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ

6.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 41 ข้อ มีลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ (Likert scale) ซึ่งในแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6.2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน จำนวน 16 ข้อ มีลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ประยุกต์ใช้ของ ซึ่งในแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

6.2.4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended questions)

6.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

6.3.1 นำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดและสถิติจำนวน 3 คนตรวจสอบความเที่ยงตรงของวัตถุประสงค์ เนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 (นพพร จันทรนำชู, 2563: 55) ซึ่งงานวิจัยนี้จำนวนคำถาม 57 ข้อ ผ่านเกณฑ์ 57 ข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย

6.3.2 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยคณะผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบกับกลุ่มคล้ายตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เพื่อดูความเชื่อมั่นว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของตัวแปรปัจจัยสมรรถนะ มีค่าเท่ากับ .975 ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ .978 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .978 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าเท่ากับ .986 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

จากการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บข้อมูลนั้นผ่านเกณฑ์การทดสอบทั้ง 2 ข้อ

6.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากปรับปรุงคุณภาพของแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 190 ราย

6.5 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2564

6.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

6.6.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

6.6.2 วิเคราะห์ระดับปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

6.6.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ใช้ค่า VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (multicollinearity) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุวิธีแบบขั้นตอน (multiple stepwise regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ของการวิจัย

7. ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.10 อายุไม่เกิน 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาอายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่ายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.60

ระดับปัจจัยสมรรถนะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$) ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.70$) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$) และบรรยากาศองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$)

ก่อนที่จะนำเสนอผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ทดสอบข้อกำหนดเบื้องต้นที่สำคัญของสถิติอ้างอิงที่ใช้ ดังนี้

1. การทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยใช้สถิติ ค่า VIF (variance inflation factors) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวแทน ปัญหาการร่วมเส้นพหุไม่เกิดขึ้น โดยค่า VIF ไม่ควรเกิน 10 (Belsley, 1991) ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่า VIF อยู่ระหว่าง 2.68-4.95 เป็นไปตามเงื่อนไขข้อกำหนด

ตารางที่ 2 การทดสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	สมรรถนะ (X_1)	พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (X_2)	ความผูกพันต่อองค์กร (X_3)
VIF (variance inflation factors)	3.12	4.95	2.68

สรุปเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญ ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ จึงทำการอ่านผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุด้วยวิธีแบบขั้นตอน (stepwise) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ลำดับการเข้าสู่สมการ	R	R ²	Adjusted R ²	R ² Change	b	β	t	Sig
ค่าคงที่					0.458			
พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี (X ₂)	0.794	0.631	0.629	0.631	0.220	0.207	2.118**	.000**
ความผูกพันต่อองค์กร (X ₃)	0.836	0.698	0.695	0.067	0.337	0.429	2.425**	.000**
สมรรถนะ (X ₁)	0.852	0.726	0.722	0.028	0.353	0.299	4.366**	.000**
a = 0.458 (sig = 0.00)	S.E.est Y =	0.238	F= 164.39	Sig = 0.000				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร คือ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี (X₂) ความผูกพันต่อองค์กร (X₃) และสมรรถนะ (X₁) สามารถทำนายการผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมันได้ร้อยละ 72.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบทำนายการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 0.450 + 0.220 (X_2) + 0.337(X_3) + 0.353(X_1)$$

สรุปเป็นไปตามสมมติฐาน 3 สมมติฐาน

8. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าสมรรถนะ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของณัฐรินทร์ รินทร์ สุขลิ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรังและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ลดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิละ, รัตนา สิทธิอ่วม (2563) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พบว่า 1) พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบริการมหาวิทยาลัยนครสวรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปได้ว่าพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคม ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกรและการกระทำจึงทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

9.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสมรรถนะ ปัจจัยพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ท่อส่งน้ำมัน ดังนั้นผู้บริหาร บริษัทธุรกิจ

ขายอุปกรณ์ทอส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปเป็นข้อมูลและกำหนดแนวนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจัดลำดับความสำคัญตามผลการวิจัยดังกล่าว

9.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ทอส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างการศึกษาในระดับบริษัทเอกชนเพื่อจะได้นำข้อมูลของพนักงานมาเปรียบเทียบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะทำให้ทราบปัญหาในเชิงลึกด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ทอส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร

9.2.2 ในงานวิจัยนี้ มีอำนาจในการพยากรณ์ (R^2) เพียงร้อยละ 72.20 ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ความคาดหวัง วัฒนธรรมองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น ซึ่งผู้สนใจสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยครั้งต่อไปได้

9.2.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้สนใจสามารถต่อยอดงานวิจัยในลักษณะโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทธุรกิจขายอุปกรณ์ทอส่งน้ำมัน ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เห็นเส้นทางของความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

บุญช่วย คำยาคี. (2563). กระจกไร้เงา. 6 กรกฎาคม 2563, จาก :

<https://www.thaipost.net/main/detail/70597>

ชนกานต์ สมานมิตร. (2558). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. ม.ป.ท.: กรมการฝึกหัดครู

กระทรวงศึกษาธิการ.

ณัฐรินทร์ สุธลิ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ปัทมาพร ท่อชู. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. วารสารปีที่ 22 ฉบับที่ 282,2559:

94-100

ระวีวรรณ ศรีคต. (2558). ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการศึกษา ศูนย์การศึกษาพิเศษ. ปรัญญาคุณภูมิติต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัตนา สิทธิอ่วม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 58-74.

ลดาดพร เอกพานิช. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 58-74.

ลัสดา ยาวิลละ. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน), 58-74.

Abdolah Khademi Moghadam, Reza Makvandi. (2018). Organizational commitment is a feeling of emotional attachment.

- Allen, N.J., & Meyer, J.P. (1990). **The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.** *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Belsley, (1991). A Guide to using the collinearity diagnostics. **Computer Science in Economics and Management.** 4, 33-50.
- Cherrington, David J. (1994). **Organizational behavior: The management of individual and organizational performance.** Allyn and Bacon.
- Dubois, D. David, and Rothwell, J. William. (2004). **Competency – Based Human Resource Management.** California : Davies- Black Publishihg.
- Erdfelder, E., Faul, F., & Buchner, A. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. **Behavioral Research Method**, 39, 175-191.
- Gabriela Kolibacova. (2014). **Quality management for organizational excellence.pearson.**
- McClelland, David C. (1973). **Testing for Competence rather than Intelligence.** *American Psycholgist.*
Retrieved December 11, 2005, from www.ei.haygroup.com
- Organ, D.W. (1991). **Organizational behavior** (4th ed.) Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian. 1974. **Organizational commitment, job Satisfaction, and turnover among psychiatric technicians.** *Journal of Applied Psychology*, 59, 604.