

ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.

INFLUENCE OF EMPLOYEE'S EXPECTANCY TO WORK
PERFORMANCE, PLAY DIGITAL CO., LTD.

วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.

วีระศักดิ์ อินทรประวัต

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.

Influence of Employee's Expectancy to Work Performance,
Play Digital Co., Ltd.

ชื่อ - นามสกุล

นายวีระศักดิ์ อินทรประวัตติ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.

ปีการศึกษา

2560

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(พันเอกหญิง ชมนพธ์ สิมากร, ปร.ด.)

..... กรรมการ

(อาจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี, ปร.ด.)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2561

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.
ชื่อ - นามสกุล	นายวีระศักดิ์ อินทรประวัต
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน และจากแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน สถิติที่ใช้คือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson product moment correlation

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพราะเป็นสิ่งแรกที่ต้องการเมื่อเข้ามาทำงาน และเมื่อทำงานแล้ว ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจะเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด สอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัย ความคาดหวัง ประสิทธิภาพการทำงาน

Independent Study Title	Influence of Employee's Expectancy to Work Performance, Play Digital Co., Ltd.
Name - Surname	Mr. Weerasak Intaraprawat
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Kanokporn Chaiprasit, Ph.D.
Academic Year	2017

ABSTRACT

The study aimed to investigate the employee's expectancy to the work performance, Play Digital Co., Ltd. Five people were employed by the In-depth interview and twenty nine employees by the questionnaires. The data were analyzed by Independent Samples t-test, One-way ANOVA and Pearson product moment correlation.

The findings from the In-depth interview revealed that the wage and the welfare of employee's expectancy to the work performance are at the highest significance since it is the first thing that comes to the mind when getting the job. After being the employee, the relationship with the supervisor were highly significant consistency by the respondents towards the overall expectancy factors with chronologically high level to low level in accordance to the relationship with the supervisors, the peers, the job security, the environment, and the wages and the welfare. The work performance of the sample group was at the high level; the respectively means of the work performance and the personal issue were at 4.20 and 3.86.

Moreover, it was found that all influence of employee's expectancy to work performance was positively correlated. The relationship with the supervisors was highly moderated correlated at the significance level of 0.05.

Keywords: factors, expectancy, work performance

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ พ.อ.หญิง ดร.ธมนพัชร สิมากร ประธานกรรมการสอบ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์ กรรมการ และที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และบุคลากร รวมถึงผู้บริหารบริษัท Play Digital Co., Ltd. ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และตอบแบบสอบถาม เพื่อขออนุญาตนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจนสำเร็จด้วยดี

สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณอย่างสูงที่คอยสนับสนุนทั้งในเรื่องการศึกษา และกำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้ความคิดเห็นแนะนำต่าง ๆ เสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษากราบขออภัยมา ณ ที่นี้

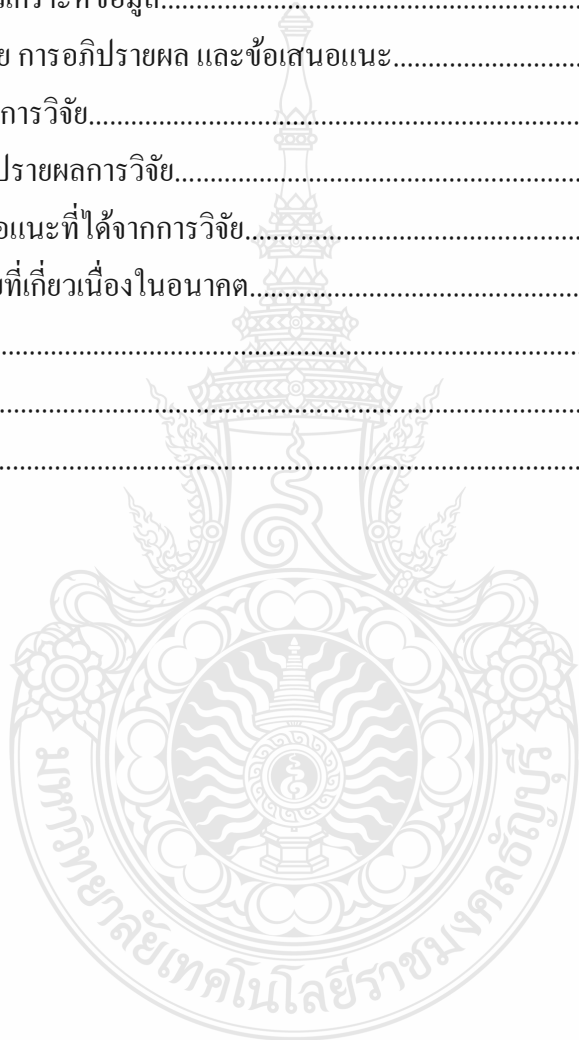
วีระศักดิ์ อินทรประวัติน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	15
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	15
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	16
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	20
2.2 ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	22
2.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	26
2.4 ประวัติ และความเป็นมาของบริษัท.....	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	44
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	68
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	72
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	74
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	78
ประวัติผู้เขียน.....	85



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงจำนวนแบรนด์ที่องค์กรดูแลตั้งแต่ปี 2015.....	31
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามเพศ.....	45
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามอายุ.....	45
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	46
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามตำแหน่งงาน (ฝ่าย).....	47
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามอายุงาน (ปี).....	47
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ.....	48
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร ด้านความมั่นคงในงาน.....	49
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	50
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า.....	51
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	52
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านส่วนบุคคล.....	53
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านผลการปฏิบัติงาน.....	54
ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ.....	55-56
ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	56
ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	57
ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน (ฝ่าย).....	58
ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงาน (ปี).....	58-59
ตารางที่ 4.20 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน.....	59
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร.....	60
ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2-6 ปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน.....	61
ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 1 (หัวหน้างาน).....	62
ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 2 (หัวหน้างาน).....	63
ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 3 (พนักงาน).....	64
ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 4 (พนักงาน).....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 5 (พนักงาน).....	66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 การเปลี่ยนแปลงของโลกจากการเป็น โลกดิจิทัล.....	13
ภาพที่ 2.1 การเปลี่ยนแปลงของโลกจากอินเทอร์เน็ต และ โซเชียลมีเดีย.....	14
ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	18
ภาพที่ 4.1 การจงใจที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงาน.....	23
ภาพที่ 5.1 ลักษณะการปฏิบัติงานภายในองค์กร.....	30



บทที่ 1

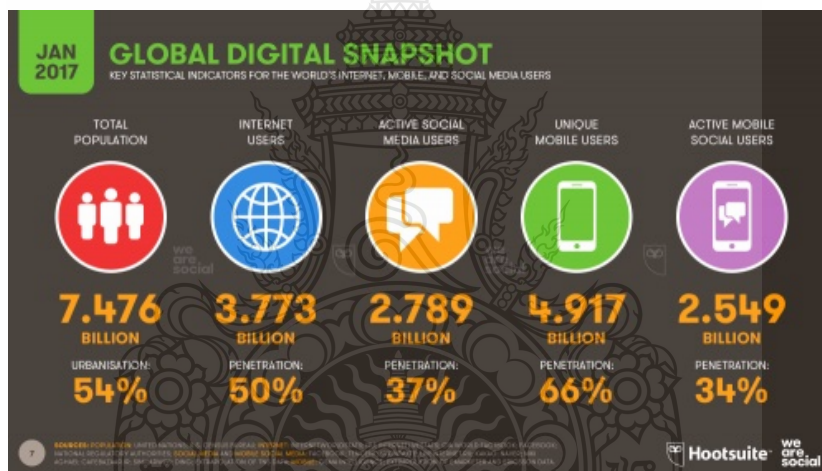
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

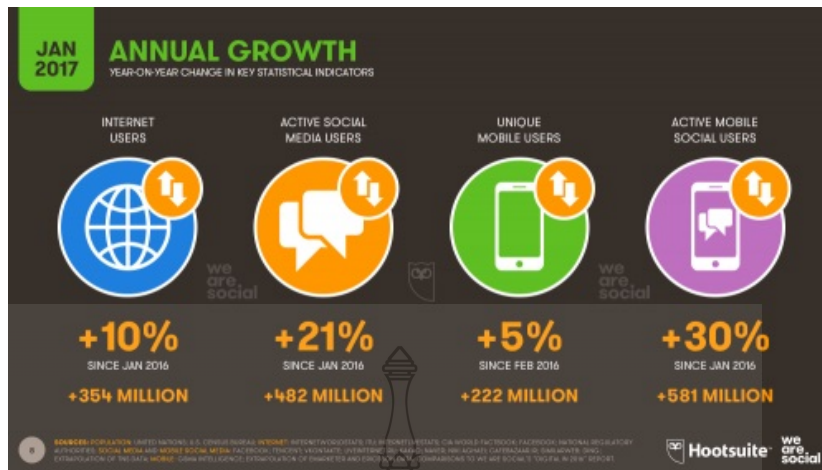
ความคาดหวังในการทำงาน การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ เขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการทำงานนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น (Vroom, 1964)

ปัจจุบันมีบริษัทใหม่ ๆ เกิดขึ้นมามากมาย โดยเฉพาะบริษัทขนาดเล็ก (SME) ความต้องการที่จะพัฒนาและขยายธุรกิจให้เติบโตขึ้นอย่างยั่งยืนรวมถึงการเพิ่มผลกำไรให้มากขึ้น นอกจากกลยุทธ์การบริหารและแผนธุรกิจที่ดีนั้น สิ่งที่สำคัญไม่แพ้กันก็คือบุคลากรในบริษัท เพราะเป็นตัวช่วยในการผลักดันให้บริษัทประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงต้องให้ความสนใจ และมองเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในบริษัท บุคลากรทุกคนล้วนมีความคาดหวังไม่เหมือนกัน หากความคาดหวังได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ บริษัทควรมีแบบแผนที่เป็นรูปธรรมแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคน มีสภาพแวดล้อมภายในที่ดีต่อสุขภาพ ตำแหน่งหน้าที่ชัดเจน การทำงานที่ไม่ทับซ้อนกัน มีการลำดับความสำคัญของงาน ก่อน-หลัง ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข สามารถบริหารจัดการงานและตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประสิทธิผลที่ได้จากบุคลากรนั้นมีคุณค่าและคุณภาพมากขึ้น (คชาวุธ พรหมายน, 2545) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกให้กับองค์กรและทำให้ลูกค้าประทับใจ นอกจากบริษัทจะได้รับผลประโยชน์มากขึ้นยังสามารถช่วยลดอัตราการลาออก และช่วยเพิ่มความรักความผูกพันของบุคลากรที่มีให้กับบริษัทอีกด้วย

บริษัท Play Digital Co., Ltd. เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสื่อโฆษณา (Digital Advertising) เริ่มก่อตั้งเมื่อปีพ.ศ. 2553 โดยให้บริการในการรับทำสื่อโฆษณาต่าง ๆ ภายหลังจากเมื่อธุรกิจเริ่มออกตัวได้ดีขึ้นนั้น ก็ได้มุ่งมั่นพัฒนา และสร้างสรรค์การให้บริการต่าง ๆ ออกมาเพิ่มขึ้น เช่น การทำเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันในโทรศัพท์ ทำการตลาด ทำเพจในเฟสบุ๊ก และดูแลเพจในเฟสบุ๊ก ออกแบบเกมส์ และกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่เป็นแบรนด์ต่าง ๆ อาทิเช่น Dumex Hi-Q ซอสภูเขาทอง เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีพัฒนา และเติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด ผู้บริโภคเริ่มหันมาให้ความสนใจในอินเทอร์เน็ต และโซเชียลมีเดียมากขึ้น (อ้างอิงภาพที่ 1.1 และ 2.1 การเปลี่ยนแปลงของโลกจากอินเทอร์เน็ต โซเชียลมีเดีย และดิจิทัล) จึงต้องเริ่มมีการทำภาพเคลื่อนไหว ทำวิดีโอลงบน Youtube Facebook Instagram มากยิ่งขึ้นทำให้บริษัทที่ทำธุรกิจแบบนี้ต้องมีการปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่เสมอ จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะช่วยขยายธุรกิจ และเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท จากความหลากหลายในตัวผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 1.1 การเปลี่ยนแปลงของโลกจากการเป็นโลกดิจิทัล (Netimperative, 2017)



ภาพที่ 2.1 การเปลี่ยนแปลงของโลกจากอินเทอร์เน็ต และ โซเชียลมีเดีย (Netimperative, 2017)

บริษัท Play Digital Co., Ltd. เริ่มต้นจากมีลูกค้าไม่กี่แบรนด์ ผลิตจำนวนไม่เยอะ จนตอนนี้มีแบรนด์ในความดูแลของบริษัท มากกว่า 10 แบรนด์ ผลิตเป็น 100 ชิ้น ต่อเดือน แต่เนื่องจากผลิต และแบรนด์ที่ทำทุกปีมีจำนวนไม่เท่ากัน อาจจะเป็นเพราะประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้นหรือลดน้อยลง (อ้างอิงตารางที่ 2.1 ตารางแสดงจำนวนแบรนด์ที่ต้องคัดดูแลตั้งแต่ปี 2015) นอกจากนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงของโลก ทำให้บริษัทต้องการบุคลากรที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถที่หลากหลาย และเรียนรู้อะไรใหม่ ๆ ได้ง่าย จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรเพื่อที่จะรักษาจำนวนบุคลากรและคุณภาพของผลผลิตให้มากที่สุด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง

จากเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยจะนำผลการวิจัยไปปรับใช้ภายในบริษัท หวังว่าผลการวิจัยนี้จะช่วยปรับปรุง และพัฒนาหน่วยงานหรือบริษัทที่มีความคล้ายคลึงกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น ช่วยให้ผลประกอบการขององค์กรดีขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยความคาดหวังด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3.3 ปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3.4 ปัจจัยความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3.5 ปัจจัยความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3.6 ปัจจัยความคาดหวังความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.4.1 พื้นที่การสืบค้นข้อมูล เลือกเก็บข้อมูลจากบริษัท Play Digital Co., Ltd.
- 1.4.2 ประชากรในการวิจัยเป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน
- 1.4.3 ช่วงเวลาในการสืบค้นข้อมูล เดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม 2560

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

คำจำกัดความของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อมั่น การคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับสิ่งใด ๆ ที่มนุษย์คาดหวังกับผลตอบแทนที่จะได้รับหลังจากได้ลงมือกระทำบางสิ่งไปแล้ว

ปัจจัยจูงใจที่ผลต่อความคาดหวัง 5 ด้าน ได้แก่

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินที่นายจ้างจ่ายแก่ลูกจ้างตามกฎหมายและสัญญาการว่าจ้างในระหว่างการจ้างงานหรือนอกเวลางาน (Over Time) ผลประโยชน์อื่น ๆ นอกจากตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ที่พัก หรือรถบริการรับส่งที่บริษัทจัดให้ เป็นต้น

2. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เต็มใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมโดยรอบบริษัท ทั้งด้านความสะดวก ปลอดภัย ห้องน้ำ ห้องอาหาร วัสดุอุปกรณ์รวมทั้งเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติต่อหัวหน้างาน เช่น การพูดจาอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติยกย่องทั้งต่อหน้าและลับหลัง ช่วยเหลืองานอย่างเต็มกำลังความสามารถเมื่อได้รับมอบหมายงาน

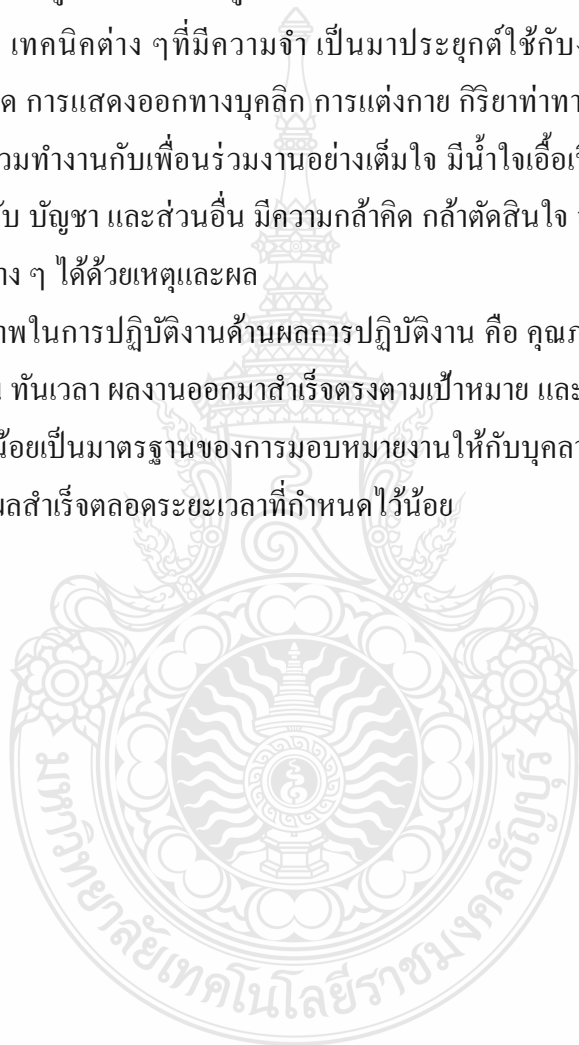
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ความเชื่อใจ การช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเห็นอกเห็นใจ

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท Play Digital Co., Ltd.

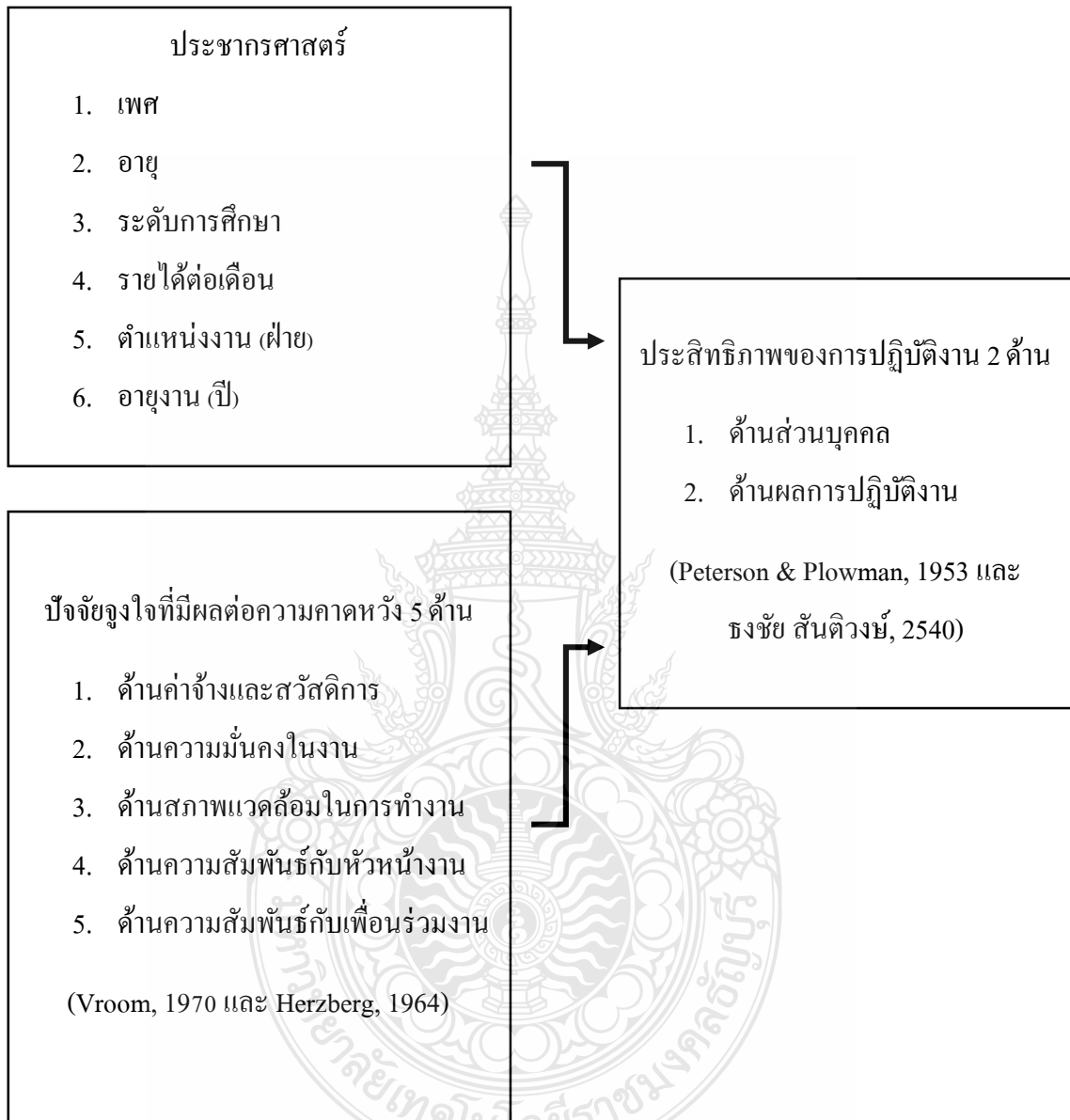
ประสิทธิภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ คือ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถวัดได้ทั้งรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เพื่อกำหนดตัวชี้วัดให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการขององค์กรนั้น ๆ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านส่วนบุคคล คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน (job knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน เกี่ยวกับคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำ เป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด การแสดงออกทางบุคลิก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้เวลา การให้ความช่วยเหลือสังคม การร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้องผู้บังคับบัญชา และส่วนอื่น มีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลงมือกระทำงานใด ๆ เพียงคนเดียวแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยเหตุและผล

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลการปฏิบัติงาน คือ คุณภาพของงาน (quality) คือ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย และปริมาณ (quantity) คือ เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับบุคลากรรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้น้อย



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารบริษัท Play Digital Co., Ltd. และบริษัทอื่นที่มีความใกล้เคียงกัน สามารถนำผลการศึกษานี้ไปวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดมาตรฐานการประเมินความสำเร็จ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายที่ไม่สามารถวัดผลได้ ย่อมเป็นสิ่งที่ยากที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้เกิดความปรารถนาในการพัฒนา ความสามารถของตน เพื่อพัฒนาบริษัทให้เติบโต และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

1.7.2 เพื่อรับรู้ และเข้าใจถึงความคาดหวังต่าง ๆ ที่บุคลากรต้องการจากบริษัทซึ่งเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy Theory)
3. แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติ และความเป็นมาของบริษัท
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในองค์กรจะมีบุคลากรอยู่มากมายหลายระดับ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป โดยพฤติกรรมที่ต่างกันมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลอธิบายได้ ดังนี้

2.1.1 อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าเมื่อมีอายุมากขึ้น ผลงานของแต่ละบุคคลจะลดน้อยลง ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลที่มีอายุมากนั้นจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานสูง และสามารถทำงานที่จะทำให้เกิดผลผลิตที่สูงขึ้นได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะ โอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย รวมถึงช่วงเวลาในการทำงานที่นานจะส่งผลให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับก็จะมากขึ้นด้วย ดังนั้น บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นจะทำงานได้อย่างสม่ำเสมอและขาดงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

2.1.2 เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) โดยทั่วไปนั้น ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน การปรับตัวเข้ากับสังคม แรงจูงใจ รวมถึงความสามารถในการเรียนรู้ทั้งเพศหญิงและเพศชายซึ่งทั้งสองเพศนี้ไม่มีความแตกต่างกัน แต่นักจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้พบว่า เพศชายจะมีลักษณะคล้ายตามน้อยกว่าเพศหญิง และเพศชายจะมีความคิดก้าวไกลในเชิงรุก และคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่ในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงานจะไม่มี ความแตกต่าง

2.1.3 สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า ส่วนมากบุคลากรที่ยังโสดจะมีแนวโน้มขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานมากกว่าบุคลากรที่สมรสแล้ว นอกจากนี้บุคลากรที่สมรสแล้วยังมีความพึงพอใจในงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่เป็นโสดด้วย

2.1.4 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) บุคลากรที่มีความอาวุโสขึ้นในการทำงานจะมีผลงานและความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าบุคลากรใหม่ ซึ่งบุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2533 น.112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

2.1.4.1 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้เกิดพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารในแต่ละบุคคลที่ต่างกัน กล่าวคือ เพศชายมีแนวโน้มเกี่ยวกับความต้องการรับและส่งข่าวสารน้อยกว่าเพศหญิง และที่เพศชายไม่ได้ต้องการรับและส่งข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่ยังต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย Will (1980, p.87) นอกจากนี้เพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของทัศนคติความคิด และค่านิยม ทั้งนี้เพราะ สังคม และวัฒนธรรมเข้ามา กำหนดบทบาทและกิจกรรมของบุคคลทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน

2.1.4.2 อายุ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันทั้งในเรื่องของปัจจัยทางความคิด และพฤติกรรม ซึ่งคนที่อายุเยอะส่วนใหญ่จะมีความคิดในเชิงอนุรักษ์นิยม โดยยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง และมองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย คนที่อายุน้อยกว่าจะมีความคิดที่เป็นเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุเยอะ เนื่องมาจากประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน การใช้สื่อมวลชนก็มีลักษณะที่ต่างกัน คนที่อายุน้อยมักจะชอบใช้สื่อเพื่อแสวงหาความบันเทิง มากกว่าข่าวสารต่าง ๆ

2.1.4.3 การศึกษา ทำให้แต่ละบุคคลมีปัจจัยทางด้านทัศนคติความคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน บุคคลที่ได้รับการศึกษาที่สูงจะได้เปรียบในการรับสารที่คืออย่างมาก เพราะมีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดีมากกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาที่น้อยกว่า แต่จะกลายเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าเหตุผลหรือหลักฐานมีไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ

2.1.4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกริยาของผู้ที่รับและส่งสารในที่นี้ หมายถึง สถานภาพทางสังคม อาชีพ และรายได้ แต่ละบุคคลล้วนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ เป้าหมาย ค่านิยม และทัศนคติแตกต่างกัน ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ของ DeFleur (1996) ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างตามหลักการพื้นฐาน ระหว่าง ปัจเจกบุคคลไว้ดังนี้

2.1.4.4.1 ทางจิตวิทยาบุคคลนั้น มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมาก

2.1.4.4.2 ทางชีวภาคหรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างเหล่านี้ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเกิดจากการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

2.1.4.4.3 มนุษย์จะเปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง นั่นเพราะถูกชুবเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.1.4.4.4 ลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมที่ต่างกันซึ่งทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยมและความเชื่อที่แตกต่างกัน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1964, pp. 91-103) มีปัจจัยหลัก 4 ประการ

1. ความคาดหวังหรือความคาดหวัง คือ ความเชื่อที่ว่าคิดว่าความน่าจะเป็นของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความเชื่อที่มากหรือน้อยนั้นจะมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในช่วงระหว่าง 0 ถึง 1 แบ่งเป็น (0 ไม่มีความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกับผลลัพธ์เลย) และ (1 มีความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง)

2. ความพอใจ คือ ความต้องการของพนักงานซึ่งมีความรุนแรงมากต่อผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้สามารถเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการทำงานที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เช่น การขึ้นเงินเดือน การได้รับคำชมจากหัวหน้าหรือผู้บริหารระดับสูง จะเป็นความพอใจเชิงบวก ส่วนความพอใจเชิงลบนั้น จะเกี่ยวกับเรื่องของ ปัญหาความขัดแย้งกันกับเพื่อนร่วมงาน หรือการถูกตำหนิจากหัวหน้าหรือผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น เนื่องจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมส่วนบุคคลของตัวพนักงาน

3. ผลลัพธ์ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาจากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่กระทำ สามารถแยกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้เป็น 2 ระดับ ระดับที่หนึ่ง ด้านผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (สื่อกลาง) ระดับที่สอง ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน (ความพอใจ)

4. สื่อกลาง คือ ตามทัศนคติของ Vroom ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง สื่อกลางจะอยู่ในช่วง +1.0 ถ้าไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ ระหว่างผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งและผลลัพธ์ระดับที่สอง สื่อกลางจะมีค่าเป็น 0

ลักษณะความคาดหวัง

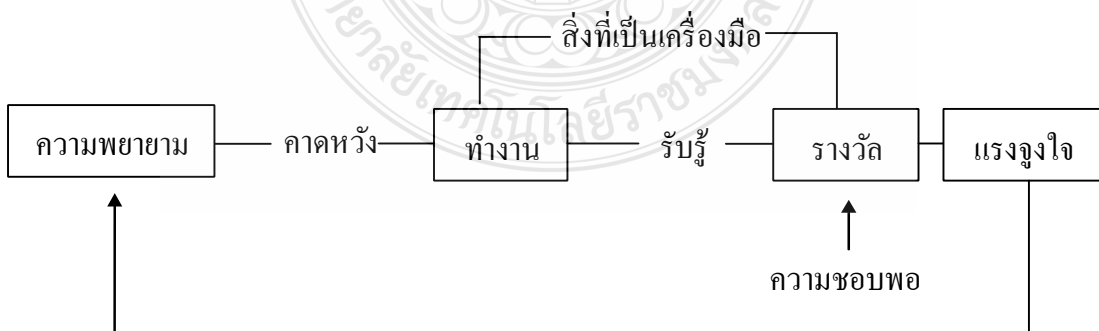
ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ Getzels, et al., (1974, p.132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน"

วรูม Vroom (1964, p.103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่าง ๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

วรูมศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลตอบแทนบุคคลจะเลือกรับรู้ตามความคาดหวังรางวัล ที่คาดว่าจะได้รับ บุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับผลประโยชน์มากที่สุด บุคคลจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นคือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น
2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือการรับรู้และหวังกับผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ
3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในบุคคลคือ คุณค่าของรางวัลหรือความชอบพอในรางวัล



ภาพที่ 4.1 การจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงานของเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550, น.342)

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้มีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นกระบวนการคือ การจูงใจในการทำงานนั้นเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานของตน นั่นคือรู้ว่าความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่าอะไรคือรางวัลตอบแทนสำหรับผลงานที่ดีนั้น หรือรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลนั้นแล้วจะต้องชอบพอในรางวัลนั้นด้วย เมื่อองค์ประกอบทั้งสามประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันดังนี้แล้ว ก็จะเกิดการจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง จะนำไปสู่รางวัลที่ตนเองต้องการในด้านรายรับ หรือตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับผลผลิตของบุคคลใดจะขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการคือ

1. เป้าหมายของแต่ละบุคคล
 2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต และการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
 3. การรับรู้ในความสามารถของตนเองว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต
- ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร และเป็นปัจจัยเสริมแรงให้กับทฤษฎีความคาดหวังตามที่ Vroom บอกคือปัจจัยจูงใจ ซึ่ง Herzberg (1964) ได้ให้ความเข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คน และจะไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ หากงานที่มีอยู่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน จะต้องมีการพิจารณาโดยเร่งด่วน หรือหากพนักงานมีความสามารถสูงมากพอแต่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ แสดงว่าเกิดปัญหาด้านการจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งถือว่าเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)”

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานแต่ยังไม่พอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ถือว่าเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)”

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ได้แก่

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน และผลประโยชน์อื่น ๆ

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกัน หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

ความมั่นคงของงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้แก่

ความสำเร็จ หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำ ทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกหรือความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของคนเรา โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก โดยมีปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้บุคคลกรเกิดการทำงานได้อย่างมีความสุข มีความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกจาก ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

นฤมล กิตตะยานนท์ อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน (2545, น.15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะ คติ คานิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ ตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

โทฟส บัญจะวิสุทธิ์ (2541) อ้างแนวคิดของ Herzberg (1968) ว่าได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความ สัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคล ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงานพบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Peer and Subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
8. ความปลอดภัย (Security)

คทา วุฑฒ พรหมนาย (2545, น.9) อ้างแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพในการบริหารงานในด้านธุรกิจ” ในความหมายอย่างแคบว่าเป็น การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างว่า เป็นคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพใน ปริมาณที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม ต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) อ้างแนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์ (2540) มีเทคนิคการ ประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนออกเป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปริมาณงาน (quantity of work) เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการ มอบหมายงานให้กับพนักงานแต่ละคน โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่

กำหนดไว้ อาจวัดจากผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (quality of work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (job knowledge) คือ การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุดใน

4. คุณภาพลักษณะส่วนตัว (quality of personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลซึ่งแสดงออกมาทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทางวาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือสังคมความซื่อสัตย์ สุจริตในงานของตนเอง เพื่อนร่วมงานและงานขององค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (cooperation) คือ ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน ให้ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (dependability) คือ การที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำไว้วางใจได้ในงานและเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (creativity) คือ ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ ทั้งในงานที่ทำ และงานที่เกี่ยวข้อง กล้าเริ่มต้นงานใหม่ได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเอง สามารถแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานจากแนวคิดของพีเตอร์ซัน และพลาเวแมน และธงชัย สันติวงศ์ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ด้าน ดังนี้

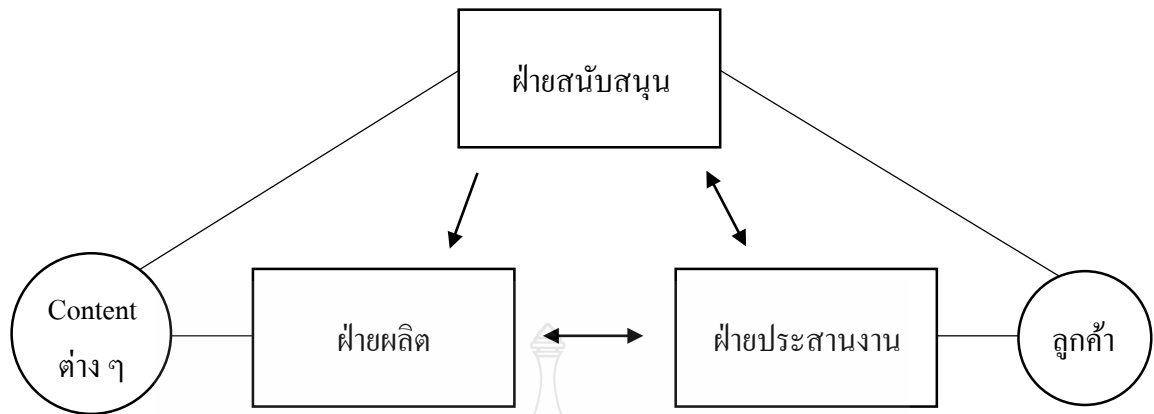
1. ด้านส่วนบุคคล คือ พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน (job knowledge) คือการที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจน เกี่ยวกับคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุดใน การแสดงออกทางบุคลิก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจา การให้ความช่วยเหลือสังคม การร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มใจ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือผู้อื่น ทั้งเพื่อนร่วมงาน ลูกน้องผู้บังคับบัญชา และส่วนอื่น มีความกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ลงมือกระทำงานใด ๆ เพียงคนเดียวแก้ไขปัญหาได้ด้วยเหตุ และผล

2. ด้านผลการปฏิบัติงาน คือ คุณภาพของงาน (quality) คือ มีความถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย และปริมาณ (quantity) คือ เป็นการกำหนดความมากน้อยเป็นมาตรฐานของการมอบหมายงานให้กับบุคลากรรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ คือ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นมาตรฐานเดียวกันสามารถวัดได้ทั้งรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เพื่อกำหนดตัวชี้วัดให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการขององค์กรนั้น ๆ

2.4 ประวัติและความเป็นมาของบริษัท Play Digital Co., Ltd.

บริษัท Play Digital Co., Ltd. เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสื่อโฆษณาออนไลน์ (Digital Advertising) โดยให้บริการในการรับทำสื่อโฆษณาออนไลน์ต่าง ๆ ภายหลังเมื่อธุรกิจเริ่มออกตัวได้ดีขึ้นนั้น ก็ได้มุ่งมั่นพัฒนา และสร้างสรรค์การให้บริการต่าง ๆ ออกมาเพิ่มขึ้น เช่น การทำเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันในโทรศัพท์ ทำการตลาด ทำเพจในเฟสบุ๊กและดูแผล เพจในเฟสบุ๊ก ออกแบบเกมส์และกิจกรรมให้กับลูกค้าแบรนด์ต่าง ๆ อาทิเช่น Dumex HiQ ซอสภูเขาทอง เป็นต้น ก่อตั้งเมื่อปี 2553 เริ่มจากมีบุคลากร 3-4 คน ทำ Facebook Content เป็นหลัก แล้วก็ทำ Website ควบคู่กันไปด้วย มีความสามารถในการทำ Event ทำหนังสือ ทำคลิปวิดีโอ แต่ยังไม่สามารถทำได้เนื่องจาก Trend ในขณะนั้นยังไม่เป็นที่สนใจมากนัก อาจจะทำให้ผลตอบรับไม่ดี สื่อในตอนที่กำลังเป็นที่สนใจคือ TV Radio ลูกค้าส่วนใหญ่จึงต้องการผลิตสื่อจำพวกนี้มากกว่าสื่อบนอินเทอร์เน็ต ต่อมาเมื่อมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smart Phone) มากขึ้น กระแสของสื่อต่าง ๆ จึงเปลี่ยนไป ผู้คนเริ่มให้ความสนใจสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้น ทำให้บริษัท Digital Agency ต่าง ๆ รวมทั้ง บริษัท Play Digital Co., Ltd. ที่ต้องเปลี่ยนแปลง และเพิ่มความสามารถในการผลิตให้มีความทันสมัยและดีขึ้นตาม Trend ที่กำลังเปลี่ยนไป เช่น จากเมื่อก่อนที่ทำแค่ภาพนิ่งธรรมดา ก็ต้องสามารถทำภาพเคลื่อนไหว ตั้งแต่ภาพไฟล์ Gif ไปจนถึง Animation เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้การแข่งขันในธุรกิจ Digital Advertising สูงขึ้นไปด้วย



ภาพที่ 5.1 ลักษณะการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ลูกค้าแต่ละแบรนด์ ก็อยากได้ Content ที่ดึงดูดความสนใจ ซึ่งทำให้บริษัท ต้องลดจำนวน Facebook Content ที่เป็น Routine ประจำวันลง เช่น จากเมื่อก่อนที่ทำ 60 ชิ้นต่อเดือน โพสต์วันละ 2 ชิ้น เข้าและเย็น เหลือแค่ 30 ชิ้น ซึ่งใน 30 แบ่งเป็น Special Content 10 ชิ้น เป็น Animation ภาพเคลื่อนไหว และภาพไฟล์ Gif ส่วนอีก 20 ชิ้น เป็นภาพปกติ เพราะ Trend ที่เปลี่ยนไปทำให้การโพสต์ภาพเยอะ ๆ ทำให้ผู้คนเริ่มไม่ค่อยสนใจ จึงต้องแก้ปัญหาด้วยการทำอะไรที่แปลกใหม่เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ เป็นต้น ปัจจุบันบริษัทสามารถผลิต Content ได้หลากหลาย รวมทั้งผลิต VDO ทำ Event และทำการตลาด (Marketing) ชื่อ Ad โฆษณาให้กับลูกค้าแบรนด์ต่าง ๆ ได้มากขึ้น ตามความสามารถของบุคลากร และ Trend ของโลก เพราะต้องคอยปรับตัวตามอยู่ตลอดเวลา

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงจำนวนแบรนด์ที่องค์กรดูแลตั้งแต่ปี 2015 (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2560)

จำนวน	แบรนด์ปี 2015	แบรนด์ปี 2016	แบรนด์ปี 2017 (5 เดือนแรก)
1	Dumex	Dumex	CAT
2	Hi-Q	Hi-Q	The Emdistrict
3	F&F	TTR	TOT FTTX
4	Tesco Lotus Clothing	F&F	MEX
5	Meiji Chocolate	Tesco Lotus Clothing	World Gas
6	Jagota	Banner Protein	LOP
7	TTR	Sriraja Panich	F&F
8	Utip	Cellox Purify	Michelin
9	Banner Protein	L'oreal	Dewberry
10	Falcon	CAT	Sriraja Panich
11	Singha Soda	Jagota	Cellox Purify
12		Melt Me	TyrePlus
13		Pegeon	Dumex
14		V-corn	TTR
15			Toyota
16			Whizdom 101
17			Hi-Q
18			Fujitsu
19			A-Money
20			Krungsri
รวม	11	14	20

จากตารางที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าจำนวนแบรนด์ในแต่ละปีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และมีความหลากหลายมากขึ้นมีแบรนด์ที่เป็นแบรนด์เก่า และยังคงอยู่กับองค์กรต่อมาจากปีก่อน และมีแบรนด์ใหม่ ๆ เพิ่มเข้ามา แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพิ่มขึ้น เพราะสามารถผลิต Content ได้หลากหลายมากขึ้น ทำให้มีแบรนด์ใหม่ ๆ เข้ามาให้องค์กรดูแลเพิ่มขึ้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิมนวน ทองแสน (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงานและพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านส่วนบุคคล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกันซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กัญญา เพิ่มผล (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยรวม ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้าน เพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านระบบบริหารจัดการองค์กร 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ โดย รวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านระบบการ บริหารจัดการองค์กรที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย สำหรับความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ ด้าน เพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านประชาชนผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านระบบ การบริหารจัดการองค์กร 3. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4. การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ในภาพรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และหากพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ใน ด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร และด้านผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่ำกว่าเป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านอื่น ๆ พบว่าระดับความคาดหวังไม่ มีความแตกต่างกับเป้าหมาย (Benchmark) 5. การทดสอบเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

กับเป้าหมาย (Benchmark) (ที่ระดับร้อยละ 75) ของเจ้าหน้าที่ฯ ทั้งในภาพรวมและในด้านต่าง ๆ พบว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า เป้าหมาย (Benchmark) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน 6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ 1) ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี 2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพ 3) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา 4) ปริมาณเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ 5) ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน 6) ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ 8) ผู้บังคับบัญชาขอรับความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีความเชื่อมั่นในการพยากรณ์ร้อยละ 65.6 แสดงเป็นสมการได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = {0.189 (ประชาชนมีมิตรไมตรีที่ดี)} + {0.139 (การทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย/สุขภาพ)} + {0.086 (ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา)} + {0.126 (ปริมาณ เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีเพียงพอ)} + {0.179 (ประชาชนมีทักษะการสื่อสารเข้าใจชัดเจน)} + {0.089 (ความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการ)} + {0.086 (ความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน)} + {0.097 (ผู้บังคับบัญชาขอรับความสามารถในการปฏิบัติงาน)}

ชนิกา แสงสร (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอุตสาหกรรมผลิตอะไหล่รถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานมีความคาดหวังในงานโดยรวม และรายด้านทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน สภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ ในระดับปานกลาง 2. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตาม ระเบียบข้อบังคับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการแก้ปัญหาและ การตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับสูง 3. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุ การทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุ การทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6. ความคาดหวังในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกคิด เป็นร้อยละ 60.68 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .779$)

เมธี ไพรัช (2556) ทำการวิจัยเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัยด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ (5) อย่างเพียงพอหรือสามารถจัดหาให้ได้ทันทีที่ต้องการและมีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนควรประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความยุติธรรมและโปร่งใส และควรมีผลตอบแทนที่ดี ด้านการยอมรับนับถือผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจในการทำงาน และสร้างการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกัน ด้านลักษณะของงานควรให้โอกาสได้ใช้ความสามารถพิเศษทำงานให้งานประสบความสำเร็จได้ ด้านการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานให้เป็นทีมผูกคูกัน ด้านการฝึกอบรมการพัฒนาควรสนับสนุนการศึกษาต่อของพนักงานให้มากและสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมพัฒนาทักษะต่าง ๆ รวมทั้งจัดให้มีการดูงานทั้งในและต่างประเทศ

ศศิกาญจน์ สามัคคินันท์ (2556) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.82 โดยมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4-5 มีระดับเงินเดือน 15,001-25,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี 2. จากการศึกษาคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตาม สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 ได้แก่ด้านการบริการด้วยใจ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการใส่ใจใฝ่รู้ด้านการบูรณาการทีม ด้านมุ่งผลลัพธ์และด้านความเชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์

โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตตลาดพร้าว-จตุจักร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในเขตตลาดพร้าว-จตุจักร ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 โดยแจกกับพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตตลาดพร้าว-จตุจักร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) สถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (OneWay ANOVA) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านลักษณะงานในด้านความอิสระในการทำงาน และความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านความเข้าใจในการทำงาน ความหลากหลายในการทำงาน ความท้าทายในการทำงานและงานที่ทาสองมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิชัย จตุพรวาที (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ (รัฐประศาสนศาสตร์) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิง

สำรวจ ประชากร (Population) ได้แก่ อาสาสมัครคุมประพฤติในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 122 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นหน่วยการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentile) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient) และ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) และการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการออกไปสอดส่อง ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม และสัมมนา ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การทำงานของอาสาสมัครคุมประพฤติมีปัญหาเรื่องแผนที่บ้านของผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาในการออกไปสอดส่อง จำนวนอาสาสมัครคุมประเดติน้อยเกิดไปไม่ควบคุมทุกพื้นที่ทำให้ต้องเดินทางไปทำคดีระยะทางไกลสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อาสาสมัครคุมประพฤติบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติหรือผู้เข้ารับการฟื้นฟู ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานคุมประพฤติ บางครั้งผู้ถูกคุมความประพฤติบางรายไม่ได้ใจคำ

ตกเดือนของอาสาสมัครคุมประพฤติตั้งนั้นสำนักงานคุมประพฤติควรส่งคดีให้ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อสะดวกในการสอดส่องดูแล นอกจากนี้ควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัด นครสวรรค์อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติ เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ควรคัดเลือกสรรหาอาสาสมัครคุมประพฤติที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงาน พนักงานคุมประพฤติควรประเมินผล การปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติหลังจากที่อาสาสมัครคุมประพฤติได้ส่งรายงานแล้วเพื่อรู้ถึงข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงการทำงาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท Play Digital Co., Ltd. เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานจำนวน 2 คน และบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 3 คน เนื่องจากเป็นบุคลากรของบริษัท Play Digital Co., Ltd. และเพื่อให้เห็นประเด็นเรื่องความคาดหวัง ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ที่หลากหลายมากขึ้น ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากร บริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาและมีระเบียบวิธีการศึกษาในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่ม ตัวอย่าง การเก็บสะสมข้อมูล การจัดทำและการพิจารณา รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้เป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. มีจำนวนทั้งสิ้น 29 คน โดยแบ่งเป็นสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานจำนวน 2 คน และบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 3 คน และเชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2560)

ขนาดตัวอย่าง การคิดผลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดระดับความผิดพลาดร้อยละ 5 จากการใช้สูตร Yamane (1973)

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{29}{1 + 29 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{29}{1.0725}$$

$$n = 27.039 \square 27$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี มีลำดับขั้นตอนในการจำลองตัวอย่างเป็นแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Samples) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมดเป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายละเอียดการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.
2. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
4. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาดังนี้

ความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ทำไปลองใช้กับบุคลากรบริษัท Winter Agency Co., Ltd. จำนวน 30 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.821 ค่าความเชื่อมั่นแต่ละข้อต้องมีค่ามากกว่า 0.70 จึงแสดงว่าเป็นที่ยอมรับและสามารถนำไปใช้ได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิโดยการทำแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist)

เพศ ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

ช่วงอายุ ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เนื่องจากเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับม.ปลาย (ม.6) ขึ้นไปจึงเริ่มตั้งแต่อายุ 18 ปี

ชั้นการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

รายได้(ต่อเดือน) ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตำแหน่งงาน ลักษณะของแบบสอบถามลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice Questions) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงานของบุคลากร ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความคาดหวัง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านส่วนบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดระดับสัดส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นน้ำหนักตัวเลข โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ Likert Scale ดังนี้

ค่าน้ำหนักของตัวเลือก	ระดับความคิดเห็น
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4	มากหรือเห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3	ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แปลผลข้อมูลในแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยระบุถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลประเภท Likert Scale ที่อยู่ในรูปคะแนนเฉลี่ย ตามแบบจำแนกแต่ละช่วงย่อยเท่ากัน ซึ่งมีวิธีคิด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละช่วงย่อย} &= \text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}/\text{จำนวนระดับ} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

จากระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1.00-1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81-2.60	อยู่ในระดับน้อย
2.61-3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	อยู่ในระดับมาก
4.21-5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ผู้ศึกษาได้สรุปผลข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน และจากแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้หลักทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษารวบรวมข้อมูลที่มีผู้จัดทำไว้จากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ วารสาร หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อทราบถึงแนวคิด และทฤษฎีความคาดหวังที่มีของบุคลากร

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมและตรวจเช็คความครบถ้วนของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 6 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การประมวลผลความแปรปรวนทางตรง (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านค่าจ้าง และสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สมมติฐานที่ 6 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

วิธีแสดงเกณฑ์สัมพัทธ์การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ตามเกณฑ์ของ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549) ใช้ได้ทั้งทิศทางบวก และลบ สรุปความหมายของค่า r ได้ดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าตัวแปร X เพิ่มขึ้น ตัวแปร Y จะลด ถ้าตัวแปร X ลด ตัวแปร Y จะเพิ่ม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าตัวแปร X เพิ่มขึ้น ตัวแปร Y จะเพิ่มด้วย ถ้าตัวแปร X ลด ตัวแปร Y จะลดด้วย

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ตัวแปร X และตัวแปร Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์

ค่าสหสัมพันธ์ 0.00 - 0.20	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยที่สุด
ค่าสหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
ค่าสหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์ 0.61 - 0.80	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก
ค่าสหสัมพันธ์ 0.81 - 1.00	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน

ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์แทนค่าสถิติเพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น โดยใช้สัญลักษณ์ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอได้แบ่งการวิเคราะห์ และการแปลความหมายของข้อมูลเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน (ฝ่าย) อายุงาน (ปี) โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน (ปี) โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามตารางที่ 4.1-4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	13	44.8
หญิง	16	55.2
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 และเพศชายจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-30 ปี	18	62.1
31-40 ปี	8	27.6
41-50 ปี	3	10.3
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ 18-30 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ช่วงอายุอยู่ที่ 31-40 ปี มี

จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และช่วงอายุอยู่ที่ 41-50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	3.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	27	93.1
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.4
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 การศึกษาคือต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	9	31.0
20,001-30,000 บาท	8	27.6
30,001-40,000 บาท	6	20.7
40,001 บาทขึ้นไป	6	20.7
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 20.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามตำแหน่งงาน (ฝ่าย)

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายผลิต	13	44.8
ฝ่ายสนับสนุน	4	13.8
ฝ่ายประสานงาน	12	41.4
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรฝ่ายผลิต มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 บุคลากรฝ่ายประสานงาน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละของบุคลากรที่จำแนกตามอายุงาน (ปี)

อายุงาน (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	34.5
1-5 ปี	16	55.2
6-10 ปี	3	10.3
รวม	29	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวนทั้งหมด 29 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ที่ 1-5 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 และอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ตามตารางที่ 4.7-4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. เงินเดือน และหน้าที่ในตำแหน่งมีความเหมาะสม	3.86	0.743	มาก	1
2. การให้โบนัสแก่บุคลากรในแต่ละปี	3.69	1.137	มาก	3
3. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยของบุคลากร	2.52	1.184	น้อย	5
4. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประกันชีวิต	3.79	0.726	มาก	2
5. บริการรถรับส่งบุคลากร	2.34	1.143	น้อย	6
6. สวัสดิการอาหาร และเครื่องดื่มในช่วงเวลาปฏิบัติงาน	3.28	0.841	ปานกลาง	4
ภาพรวม	2.67	0.967	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.67$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง เงินเดือน และหน้าที่ในตำแหน่งมีความเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.743$) รองลงมาคือ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประกันชีวิต มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.726$) และการให้โบนัสแก่บุคลากรในแต่ละปี มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 1.137$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.79	0.726	มาก	3
2. ลักษณะงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาหน่วยงาน และองค์กร	3.93	0.998	มาก	1
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เหมาะสม	3.45	1.055	มาก	6
4. ความยุติธรรมต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเงินเดือน	3.69	1.039	มาก	4
5. มีการส่งเสริมความรู้ ความสามารถทางอาชีพให้แก่บุคลากร	3.90	1.012	มาก	2
6. โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	3.55	1.055	มาก	5
ภาพรวม	3.61	1.147	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.61$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง ลักษณะงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาหน่วยงาน และองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.998$) รองลงมาคือ มีการส่งเสริมความรู้ ความสามารถทางอาชีพให้แก่บุคลากร มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 1.012$) และลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.726$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.34	1.010	ปานกลาง	3
2. มีห้องพักสำหรับพักผ่อนหรือรับประทานอาหาร	3.52	0.911	มาก	1
3. อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และครุภัณฑ์มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร	3.31	1.039	ปานกลาง	4
4. มีกิจกรรมสันทนาการในสถานที่ทำงาน	3.28	1.066	ปานกลาง	5
5. มาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	3.45	0.985	มาก	2
ภาพรวม	3.37	1.033	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง มีห้องพักสำหรับพักผ่อนหรือรับประทานอาหาร มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.52$, $SD = 0.911$) รองลงมาคือ มาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.985$) และมีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, $SD = 1.010$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. หัวหน้างานมีการบริหารงาน และปฏิบัติต่อบุคลากร ด้วยความเหมาะสม	4.10	0.817	มาก	4
2. หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ให้กับบุคลากร	4.07	0.799	มาก	6
3. ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งงานที่ได้รับ มอบหมายจากหัวหน้างาน	4.28	0.649	มากที่สุด	1
4. หัวหน้างานมีความสามารถในการสั่งงาน และอธิบาย งานได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.14	0.833	มาก	2
5. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด และแสดง ความคิดเห็น	4.14	0.833	มาก	3
6. ได้รับคำปรึกษา และการช่วยเหลือในปัญหา การทำงานจากหัวหน้างาน	4.10	0.772	มาก	5
ภาพรวม	4.14	0.789	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.649$) รองลงมาคือ หัวหน้างานมีความสามารถในการสั่งงาน และอธิบายงานได้ชัดเจน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.833$) และหัวหน้างานมีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและแสดงความคิดเห็น มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.833$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4.24	0.786	มากที่สุด	1
2. การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.724	มาก	3
3. การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	4.24	0.689	มากที่สุด	2
4. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในทีมอย่างชัดเจน	4.00	0.926	มาก	4
5. การได้รับคำติชมจากเพื่อนร่วมงาน	3.72	0.882	มาก	5
ภาพรวม	3.71	0.919	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.786$) รองลงมาคือการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.689$) และการได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.724$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.11

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ตามตารางที่ 4.12-4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. (ด้านบุคคล)

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านบุคคล	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. มีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.14	0.639	มาก	1
2. รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่น	3.31	0.967	ปานกลาง	4
3. มีความกระตือรือร้นใส่ใจการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.00	0.707	มาก	2
4. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ทันที่	3.93	0.704	มาก	3
ภาพรวม	3.86	0.738	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านบุคคลของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง มีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.639$) รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นใส่ใจการทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.707$) และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ทันที่ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.704$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. (ด้านผลการปฏิบัติงาน)

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน	3.07	0.704	ปานกลาง	4
2. สามารถทำงานได้ครบตามปริมาณงานที่ได้รับ	3.97	0.626	มาก	1
3. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนด	3.90	0.817	มาก	2
4. สามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.79	0.675	มาก	3
ภาพรวม	4.20	0.731	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$)

เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่าเป็นเรื่อง สามารถทำงานได้ครบตามปริมาณงานที่ได้รับ มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.626$) รองลงมาคือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.817$) และสามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.675$) ตามลำดับ ส่วนอันดับอื่น ๆ รายละเอียดตามตารางที่ 4.13

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรแตกต่างกัน ตามตารางที่ 4.14-4.18 ดังนี้

จากสมมติฐานข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานทางสถิติ

H_0 : ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	Mean	SD	t	df	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ชาย	3.80	0.551	-0.354	27	0.77
	หญิง	3.87	0.474	-0.348	23.875	
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ชาย	3.69	0.308	0.120	27	0.57
	หญิง	3.67	0.545	0.127	24.416	
ภาพรวม	ชาย	3.75	0.395	-0.152	27	0.56
	หญิง	3.77	0.426	-0.153	26.749	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ใช้สถิติ Independent Sample t-test วิเคราะห์เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.56 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.143	0.571	2.514	0.100
	ภายในกลุ่ม	26	5.909	0.227		
	รวม	28	7.052			
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.168	0.084	0.400	0.674
	ภายในกลุ่ม	26	5.444	0.209		
	รวม	28	5.612			

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.269	0.134	0.806	0.458
	ภายในกลุ่ม	26	4.336	0.167		
	รวม	28	4.605			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ใช้สถิติ One-way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.458 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.385	0.193	0.751	0.482
	ภายในกลุ่ม	26	6.667	0.256		
	รวม	28	7.052			
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.195	0.098	0.469	0.631
	ภายในกลุ่ม	26	5.417	0.208		
	รวม	28	5.612			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.094	0.047	0.271	0.765
	ภายในกลุ่ม	26	4.510	0.173		
	รวม	28	4.605			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ใช้สถิติ One-way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.765 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มี

นัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.066	0.022	0.079	0.971
	ภายในกลุ่ม	25	6.985	0.279		
	รวม	28	7.052			
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.766	0.255	1.317	0.291
	ภายในกลุ่ม	25	4.846	0.194		
	รวม	28	5.612			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.140	0.047	0.262	0.852
	ภายในกลุ่ม	25	4.464	0.179		
	รวม	28	4.605			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ใช้สถิติ One-way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.852 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน (ฝ่าย)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.246	0.623	2.789	0.080
	ภายในกลุ่ม	26	5.806	0.223		
	รวม	28	7.052			
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.029	0.015	0.068	0.935
	ภายในกลุ่ม	26	5.583	0.215		
	รวม	28	5.612			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.396	0.198	1.224	0.311
	ภายในกลุ่ม	26	4.208	0.162		
	รวม	28	4.605			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ใช้สถิติ One-way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 3 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงาน(ฝ่าย) กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า P เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามตำแหน่งงาน (ฝ่าย) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงาน (ปี)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านส่วนบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.051	0.525	2.276	0.123
	ภายในกลุ่ม	26	6.001	0.231		
	รวม	28	7.052			
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.002	0.501	2.824	0.078
	ภายในกลุ่ม	26	4.610	0.177		
	รวม	28	5.612			

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุงาน (ปี) (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.882	0.441	3.080	0.063
	ภายในกลุ่ม	26	3.723	0.143		
	รวม	28	4.605			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ใช้สถิติ One-way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 3 กลุ่ม ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงาน (ปี) กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวม พบว่า มีค่า p เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 หมายความว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามอายุงาน (ปี) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ข้อมูลประชากรศาสตร์	ด้านส่วนบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน	ภาพรวม
1. เพศ	-	-	-
2. อายุ	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	-	-
4. รายได้ต่อเดือน	-	-	-
5. ตำแหน่งงาน	-	-	-
6. อายุการทำงาน	-	-	-

✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง การสรุปสมมติฐาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน มีค่า p ที่มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปผลการทดสอบได้ว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า p เป็น 0.05 ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยความคาดหวัง	ประสิทธิภาพการทำงาน			
	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	-0.045	0.815	น้อยที่สุด	ตรงข้าม
2. ด้านความมั่นคงในงาน	0.280	0.141	น้อย	เดียวกัน
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.107	0.581	น้อยที่สุด	เดียวกัน
4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	0.448	0.015*	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.065	0.739	น้อยที่สุด	ตรงข้าม

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยความคาดหวังแยกตามด้านกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (ด้านผลการปฏิบัติงาน) โดยใช้การวิเคราะห์ของ Pearson ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์ระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า p เท่ากับ 0.581 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า p เท่ากับ 0.739 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่า p เท่ากับ 0.815 มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่า p เท่ากับ 0.141 และมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่า p เท่ากับ 0.015 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -0.045, 0.280, 0.107, 0.448 และ -0.065 ตามลำดับ มีทิศทางตรงข้ามเมื่อค่า r เป็นลบ และมีทิศทางเดียวกันเมื่อค่า r เป็นบวก

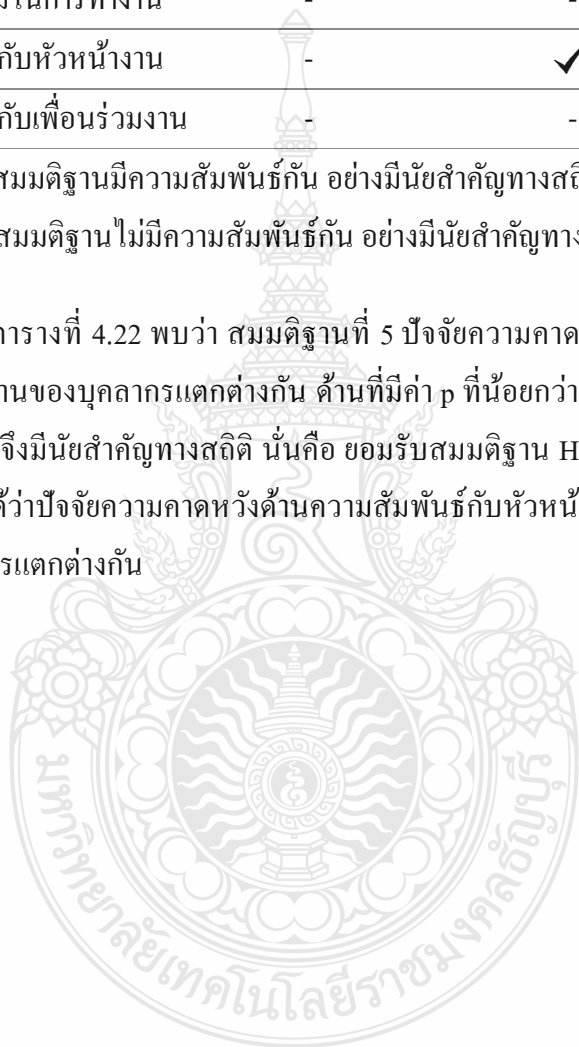
ตารางที่ 4.22 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2-6 ปัจจัยความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน

ความคาดหวัง	ด้านส่วนบุคคล	ด้านผลการปฏิบัติงาน	ภาพรวม
1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	-	-	-
2. ด้านมั่นคงในงาน	-	-	-
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	-	-
4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	-	✓	✓
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-	-	-

✓ หมายถึง การสรุปสมมติฐานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง การสรุปสมมติฐานไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจากตารางที่ 4.22 พบว่า สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยความคาดหวังที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน ด้านที่มีค่า p ที่น้อยกว่า 0.05 คือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ดังนั้นจึงมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 และปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปผลการทดสอบได้ว่าปัจจัยความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน



ส่วนที่ 5 การสัมภาษณ์เชิงลึก

ความคิดเห็นเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จากผู้ถูกสัมภาษณ์ 5 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานจำนวน 2 คน และบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 3 คน แยกเป็นรายบุคคล และรวมทั้งหมด

ตารางที่ 4.23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์
คนที่ 1 (หัวหน้างาน)

ค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

ค่าจ้างและสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด เพราะใครทำงานก็อยากได้สวัสดิการที่ดี ได้ค่าจ้างที่คุ้มค่า แต่ก็ต้องดูว่าสิ่งที่ทำ มันเหมาะสมกับผลตอบแทนหรือเปล่า

ความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

ความมั่นคงในงานก็เป็นแรงจูงใจ สังเกตได้ว่าทำไมคนถึงอยากไปสมัครบริษัทใหญ่ ๆ เพราะมีความมั่นคงมากกว่า ก็จะเห็นว่าความมั่นคงก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่คุณต้องการ

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

สภาพแวดล้อมเรื่องของความสะอาดในการทำงาน มีโต๊ะมีอุปกรณ์ที่พร้อม ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้น

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ เพราะความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ก็เป็นสิ่งที่คนใช้ตัดสินใจที่จะอยู่หรือไม่อยู่ด้วยเหมือนกัน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญเหมือนกับหัวหน้างานเช่นกัน เพราะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเอง ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่คุณใช้ตัดสินใจที่จะอยู่หรือไม่อยู่ด้วยเหมือนกัน

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 1 (หัวหน้างาน) มองว่าส่วนใหญ่พนักงานก็จะเลือกด้านค่าจ้าง และสวัสดิการของบริษัทเป็นอันดับแรก ด้วยประสบการณ์ อายุงานที่ทำงานมานาน แต่ลึก ๆ แล้วด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานก็เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ๆ ในการทำงานใช้ตัดสินใจที่จะอยู่หรือไม่อยู่ด้วยเหมือนกัน รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกันส่วนปัจจัยด้านอื่นจะเป็นปัจจัยที่รองลงมา

ตารางที่ 4.24 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 2 (หัวหน้างาน)

ค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

ค่าจ้าง และสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้น เพราะตามสัดส่วนของงาน ถ้าเราได้ค่าจ้างน้อยมันมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

ด้วยงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่มีความมั่นคงมากนัก ทำให้ไม่ได้คาดหวังว่าจะเป็นแรงจูงใจมากนัก มองไปถึงงานแบบราชการมากกว่า แต่ถ้าเกิดงานแบบ Agency จะมีโอกาสเปลี่ยนงานกัน ได้บ่อย เพื่อหาประสบการณ์ และ โอกาสใหม่ ๆ

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานได้ดี อย่างถ้ามองในมุมแคบ ๆ ของเราก็คือ ห้องนอน แต่เราเก็บห้องนอนเรา เราก็รู้สึกที่วันนี้เราอยากอยู่ห้องนอนเราเป็นพิเศษแล้ว อันนี้เป็นแค่สิ่งเล็กน้อย ๆ ของเรา เรายังรู้สึกดีเลย ถ้าเป็นสิ่งแวดล้อมการทำงานที่เราต้องเอาภาวะความเครียดมาอยู่กับมัน แล้วถ้าได้สภาพแวดล้อมที่ดี มันก็จะทำให้เราทำงานได้ดี รู้สึกอยากมาทำงานแน่นอน

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้ทำงานได้ดี เพราะถ้าได้หัวหน้างานที่ดี คุยแล้วสบายใจ เขาก็เหมือนครอบครัวเรา เราก็จะรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานกับเค้า เชื่อว่าประสิทธิภาพของเราจะเพิ่มมากขึ้น แล้วเราก็จะมีความสุขกับการทำงาน แล้วเราก็จะอยากอยู่ที่นั่นต่อ ส่วนตัวถ้าวันหนึ่งเรารู้สึกว่ามีความสุขที่ได้ทำงาน วันนั้นเราจะไม่ได้ทำงาน เราจะทำในสิ่งที่เรารัก

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้ทำงานได้ดี เหมือนกันกับหัวหน้า คือถ้าเรารู้สึกว่าเป็นครอบครัว เราจะไม่คิดว่าทำงานเอาเปรียบกัน เราก็จะมีความสุขกับงาน มีความสุขกับสิ่งที่เราทำ ในส่วนตัวมองว่าถ้าเราไม่ยึดติดในตำแหน่ง อายุ ทักษะ เวลาเรามานพุดคุยดิชมงานกัน ไม่ได้มองว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง เชื่อว่าจะทำให้เราพัฒนางานไปได้มากขึ้น ถ้าเรามองว่าเป็นครอบครัว เราจะเปิดใจในการร่วมงานมากขึ้น

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 2 (หัวหน้างาน) มองว่าพนักงานจะเลือกด้านค่าจ้าง และสวัสดิการเป็นอันดับแรก ด้วยด้วยเรื่องของตัวงานที่มีเยอะจากสายงานทางด้านนี้ ทำให้พนักงานรู้สึกว่างานเยอะกว่าค่าจ้างที่ได้ แต่ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานก็เป็นสิ่งสำคัญ

มาก ๆ ที่พนักงานใช้ตัดสินใจที่จะอยู่หรือไม่อยู่ รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกัน ส่วนเพราะทำให้รู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงาน ปัจจัยด้านอื่นจะเป็นปัจจัยที่รองลงมา

ตารางที่ 4.25 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 3 (พนักงาน)

ค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้คุณทำงานได้ดี

ค่าจ้างและสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ เพราะมีภาระหนี้สิน และสิ่งที่จะต้องจ่ายเยอะ แต่ปัจจุบันรายได้ยังไม่พอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน

ความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้คุณทำงานได้ดี

คิดว่าความมั่นคงในงาน เป็นแรงจูงใจที่น้อย เพราะงานบริษัทเอกชน เรื่องความมั่นคงข้างในคงไม่เท่ากับรัฐบาลอยู่แล้ว

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้คุณทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานได้ดี โดยเฉพาะเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานถ้ามีความทันสมัย และเหมาะสมกับงานที่ทำก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้คุณทำงานได้ดี

จากที่เคยเปลี่ยนหัวหน้ามาหลายคน ทำให้คิดว่าหัวหน้ามีส่วนที่เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ ช่วยให้เรารู้สึกอยากทำงานให้มันดีขึ้น ให้ได้อย่างที่เค้าต้องการ ถ้าเค้าน่ารักกับเรา เราก็อยากทำงานที่ดีให้เค้า

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้คุณทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้คุณทำงานได้ดี เพราะถ้าได้เพื่อนร่วมงานที่ดี น่ารัก ทุกคนช่วยกันทำงานคุยกันตลก สนุกสนาน เหมือนครอบครัวงานที่ทำก็จะลื่นไหล ทำงานได้ดีขึ้น และก็จะมีส่วนให้อยากมาทำงานมากขึ้นด้วย

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 3 (พนักงาน) มองว่าด้านค่าจ้าง และสวัสดิการเป็นอันดับแรก ด้วยด้วยเรื่องของตัวงานที่มีเยอะจากสายงานทางด้านนี้ทำให้รู้สึกที่ค่าจ้างที่ได้ต้องเยอะ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจว่าต้องทำงานให้ได้ดี ยิ่งขึ้นตามที่บริษัทจ่ายมา ส่วนด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานก็เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ๆ ที่ช่วยให้เรารู้สึกอยากทำงานให้มันดีขึ้น ให้ได้อย่างที่เค้าต้องการ หากได้หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดี เพราะทำให้เรารู้สึกมีความสุขที่ได้ทำงานรวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเช่นกัน ปัจจัยด้านอื่นจะเป็นปัจจัยที่รองลงมา

ตารางที่ 4.26 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 4 (พนักงาน)

ค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

ถ้าได้ค่าตอบแทนที่มากขึ้น ก็มีผลให้ทำงานได้ดีขึ้น เพราะรู้สึกว่ายากทำงานให้คุ้มกับที่บริษัทจ้าง มันคือความรู้สึกว่าเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย

ความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

คิดว่าไม่จูงใจให้ทำงานได้ดีขึ้น เพราะรู้สึกว่ามั่นคงดีอยู่แล้ว ความมั่นคงก็เหมือนเป็นกับดักที่ทำให้คนรู้สึกอยากทำเท่าเดิม ไม่อยากทำเพิ่ม

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

มีส่วน เพราะถ้าได้ทำงานในสถานที่ ที่อุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อม ก็จะรู้สึกว่าทุกอย่างจะลื่นไหลเป็นระบบ เช่น สถานที่นั่งทำงานสงบ ไม่มีเสียงดังรบกวน ก็จะทำให้มีสมาธิมากขึ้น งานก็จะออกมาดีขึ้น ถ้ามีเสียงดังรบกวนอาจจะทำให้ไม่อยากทำงาน หงุดหงิด เป็นต้น

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมาก เพราะถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดี เราก็จะรู้สึกกล้าคุย อยากคุย อยากปรึกษา มองว่าเหมือนเป็นครูคนหนึ่ง เพราะหัวหน้าเป็นคนที่ใกล้ชิดเรามากที่สุดคอยฝึกคอยสอน คอยดึงเราไปในทางที่ถูกต้อง โดยเฉพาะเรื่องงาน ยิ่งถ้าดี เราก็จะเกิดแรงจูงใจที่อยากจะทำงานให้ดีขึ้น หรืออยากพัฒนาตัวเองมากขึ้น

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

มีส่วนเป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้ทำงานได้ดี เพราะถ้าเพื่อนร่วมงานเก่ง มีทัศนคติดี หรือมีมุมมองใหม่ ๆ เราจะรู้สึกว่าอยากจะพัฒนาตัวเองให้ทัดเทียมกับเค้า เป็นต้น

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 4 (พนักงาน) มองว่าด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นอันดับแรก ด้วยด้วยเรื่องของตัวงาน ยิ่งถ้าดี ก็จะเกิดแรงจูงใจที่อยากจะทำงานให้ดีขึ้น หรืออยากพัฒนาตัวเองมากขึ้น รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเช่นกัน ส่วนด้านค่าจ้าง และสวัสดิการนั้นก็มีส่วนช่วยทำงานได้ดีขึ้น เพราะรู้สึกว่ายากทำงานให้คุ้มกับที่บริษัทจ้าง ปัจจัยด้านอื่นจะเป็นปัจจัยที่รองลงมา

ตารางที่ 4.27 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 5 (พนักงาน)

ค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงที่น้อย เพราะปัจจุบันไม่ได้มองว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากทำงานมานานแล้ว งานที่ได้รับมาก็ทำเต็มที่ปกติไม่ว่างานจะมากหรือน้อย

ความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

คิดว่ามีส่วนเป็นแรงจูงใจให้ทำงานได้ดีขึ้น ถ้ามีส่วนทำให้ได้สิ่งตอบแทนที่เพิ่มขึ้น

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

มีส่วนที่ทำให้ทำงานดีขึ้น แต่เป็นส่วนน้อย เพราะจะไม่พยายามยึดติดตรงนั้นมากหากไม่ได้ส่งผลกับการทำงานมากเกินไป เช่น เรื่องฝุ่นก็จะเช็ดเอง ปิดเองบ้าง อะไรที่ทำได้ก็จะทำเอง ไม่ไปใส่ใจกับมันมากนักไม่ช่วยให้อะไรดีขึ้น

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมาก เพราะด้วยลักษณะงานที่ต้องเป็นคนประสานงานภายในบริษัท ถ้าความสัมพันธ์กับหัวหน้างานดี หัวหน้างานมีความเป็นกันเองมากขึ้น เปิดโอกาสให้คุณมากขึ้น ก็จะส่งผลโดยตรงให้ทำงานได้ดีขึ้น

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี

เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมากเช่นกัน เพราะด้วยลักษณะงานที่ต้องเป็นคนประสานงานภายในบริษัท จึงต้องมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังช่วยให้เรามีเพื่อน ไม่เหงา รู้สึกอยากทำงานมากขึ้นจากการทำงานที่ง่ายขึ้น ด้วยความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ คนที่ 5 (พนักงาน) มองว่าด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นอันดับแรก ด้วยด้วยเรื่องของตัวของตัวงาน และลักษณะงานที่ต้องประสานงานภายใน ยิ่งถ้าหัวหน้างานมีความเป็นกันเองมากขึ้น ก็จะส่งผลโดยตรงให้ทำงานได้ดีขึ้น รวมถึงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเช่นกัน ส่วนด้านค่าจ้าง และความมั่นคงในงานก็มีส่วนช่วยทำงานได้ดีขึ้น หากมีส่วนทำให้ได้สิ่งตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยด้านอื่นจะเป็นปัจจัยที่รองลงมา

สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์เชิงลึก ด้านค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท เป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดีในภาพรวมส่วนใหญ่ มองว่า ค่าจ้างและสวัสดิการเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุด การได้ค่าตอบแทนที่มากขึ้น สวัสดิการที่ดี ก็มีผลให้ทำงานได้ดีขึ้น เพราะมีเรื่องของภาระหนี้สิน ความรู้สึกที่ว่าค่าตอบแทนที่บริษัทจ้างมีความเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ เรื่องของความเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย หากได้ค่าตอบแทนที่น้อยไปจะมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น ด้านความมั่นคงในงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี ในภาพรวมส่วนใหญ่มองว่า ความมั่นคงในงาน เป็นแรงจูงใจที่น้อย เพราะงานบริษัทเอกชนไม่ค่อยมีความมั่นคงเท่ากับแบบราชการ เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ตลอด ด้วยงานที่ทำอยู่ไม่ใช่งานที่มีความมั่นคงมากนัก ทำให้บุคลากรไม่ได้คาดหวังว่าจะเป็นแรงจูงใจ เพราะเป็นงานบริษัท Agency จึงทำให้บุคลากรมีโอกาสเปลี่ยนงานกันได้บ่อย เพื่อหาประสบการณ์ และโอกาสใหม่ๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดีในภาพรวมส่วนใหญ่มองว่า มีส่วนช่วยให้ทำงานได้ดี โดยเฉพาะเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานถ้ามีความทันสมัย และเหมาะสมกับงานที่ทำก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น การได้ทำงานในสถานที่ ที่อุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อม สะดวกสบาย จะทำให้รู้สึกว่าคุณอย่างจะลื่นไหลเป็นระบบ อีกทั้งสังคมการทำงานที่เราต้องเอาภาวะความเครียดแรงกดดันต่าง ๆ เข้ามา หากถ้าได้สภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะทำให้ทำงานได้ดีขึ้น รู้สึกอยากมาทำงานมากขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี ในภาพรวมส่วนใหญ่มองว่า หัวหน้ามีส่วนเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ ให้เรารู้สึกอยากทำงานให้ดีขึ้น อยากทำให้ได้อย่างที่หัวหน้าต้องการ ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดี จะรู้สึกดีด้วย อยากคุย อยากปรึกษา มองว่าเหมือนเป็นครูคนหนึ่ง เพราะหัวหน้าเป็นคนที่มีโลกทัศน์มากที่สุดคอยฝึกคอยสอน คอยดึงไปในทางที่ถูกต้องโดยเฉพาะเรื่องงาน ทำให้มีความสุขกับการทำงาน ส่งผลให้ยังอยากอยู่ที่นี้ต่อไปนาน ๆ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี ในภาพรวมส่วนใหญ่มองว่า เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ เพราะถ้าได้เพื่อนร่วมงานที่ดี ทุกคนช่วยกันทำงาน สนุกสนาน เหมือนครอบครัว ก็จะมีส่วนให้อยากมาทำงานมากขึ้น จะไม่คิดว่าทำงานเอาเปรียบกัน ทำให้มีความสุขกับงาน หากเพื่อนร่วมงานเก่ง มีทัศนคติดี หรือมีมุมมองใหม่ ๆ จะทำให้รู้สึกว่าคุณอยากพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้นเหมือนกับเพื่อนร่วมงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 มีช่วงอายุอยู่ที่ 18-30 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 เป็นบุคลากรฝ่ายผลิต มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีอายุงานอยู่ที่ 1-5 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ในภาพรวม ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.14$)

1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วส่วนใหญ่บุคลากรไม่ได้ต้องการสวัสดิการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง โบนัส เช่น สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย หรือ บริการรถรับส่ง ในทางกลับกันบุคลากรส่วนใหญ่มองเรื่อง เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด

2. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วส่วนใหญ่บุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเอง รวมถึงต้องการแสดงพลังความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่เพื่อช่วยพัฒนาและผลักดันองค์กร ส่งผลให้ในอนาคตมีความมั่นคงในหน้าที่การงานมากขึ้น

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$) เนื่องจากเป็นบริษัทที่ใช้อุปกรณ์ IT เป็นหลักในการทำงานทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้ต้องการสภาพแวดล้อมที่ดีมากนักในที่ทำงาน ขอแค่มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ เหมาะสมต่อการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วก็ยังมีความต้องการ ห้องพักสำหรับพักผ่อนหรือรับประทานอาหาร และมาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14$) ซึ่งสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้า ก็เป็นปัจจัยในการทำงานที่ดีอย่างหนึ่ง เพราะถ้าหัวหน้างานมีความสามารถในการสั่งงาน และอธิบายงานได้ชัดเจน รวมถึงมีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและแสดงความคิดเห็น ด้วยแล้วจะทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้เร็ว มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$) นอกจากเรื่องความสัมพันธ์กับหัวหน้าแล้ว ความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญไม่แพ้กัน เนื่องจากงานบางอย่างต้องใช้ความร่วมมือกันเพื่อให้สำเร็จทันเวลา ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการความช่วยเหลือ และการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทำงานจากเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (ด้านบุคคล) พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มากที่สุดคือ บุคลากรมีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นปัจจัยด้านบุคคลก็มีความสำคัญไม่แพ้ตัวชิ้นงานที่ผลิตขึ้นมา หากบุคลากรเกิดความไม่เต็มใจในการทำงานที่ได้รับแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมาหลายอย่าง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (ด้านผลการปฏิบัติงาน) พบว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน และส่งตามกำหนด นอกจากนี้ยังสามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ มุ่งมั่น และทุ่มเทในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลที่ดีตามออกมา

ส่วนที่ 4 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ พบว่าเป็นแรงจูงใจช่วยให้ท่านทำงานได้ดี เพราะบางคนก็มีภาระหนี้สิน และสิ่งที่จะต้องจ่ายเยอะ แต่ปัจจุบันรายได้ยังไม่พอกับรายจ่ายในแต่ละเดือน บางคนเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงานให้คุ้มกับที่บริษัทจ้าง มันคือความรู้สึกว่าเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย ค่าจ้างน้อยมันมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น

2. ด้านความมั่นคงในงาน ส่วนใหญ่พบว่าเป็นแรงจูงใจที่น้อย เพราะงานบริษัทเอกชน เรื่องความมั่นคงข้างในคงไม่เท่ากับรัฐบาลอยู่แล้ว ความมั่นคงก็เหมือนเป็นกับดักที่ทำให้คนรู้สึกอยากทำเท่าเดิม ไม่อยากทำเพิ่ม ความมั่นคงในงานมองไปถึงงานแบบราชการมากกว่า แต่ถ้าเกิดงานแบบ Agency จะมีโอกาสเปลี่ยนงานกันได้บ่อย เพื่อหาประสบการณ์ และ โอกาสใหม่ ๆ คนจึงเลือกไปอยู่กับบริษัทที่ใหญ่

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่พบว่า มีส่วนช่วยให้ทำงานได้ดี โดยเฉพาะเรื่องอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานถ้ามีความทันสมัย และเหมาะสมกับงานที่ทำก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้รู้สึกว่าทุกอย่างจะลื่นไหลเป็นระบบ เช่น สถานที่นั่งทำงานสงบไม่มีเสียงดังรบกวนก็จะทำให้มีสมาธิมากขึ้น งานก็จะออกมาดีขึ้น ถ้ามีเสียงดังรบกวนอาจจะทำให้ไม่อยากทำงาน หงุดหงิด เป็นต้น สังคมการทำงานเป็นสังคมที่เราต้องเอาภาวะความเครียดมาอยู่กับมัน แล้วถ้าได้สภาพแวดล้อมที่ดี มันก็จะทำให้เราทำงานได้ดี รู้สึกอยากมาทำงานแน่นอน

4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่วนใหญ่พบว่า คิดว่าหัวหน้ามีส่วนที่เป็นแรงจูงใจที่สำคัญ ถ้าหัวหน้างานมีความเป็นกันเองมากขึ้น เปิดโอกาสให้คุยมากขึ้น เราก็จะรู้สึกอยากทำงานให้มันดีขึ้น ให้ได้อย่างที่เค้าต้องการ ถ้าเค้าน่ารักกับเรา เราก็อยากทำงานที่ดีให้เค้า เค้าก็เหมือนครอบครัวเรา เราก็จะรู้สึกสบายใจที่ได้ทำงานกับเค้า เชื่อว่าประสิทธิภาพของเราจะเพิ่มมากขึ้น แล้วเราก็จะมีความสุขกับการทำงาน แล้วเราก็จะอยากอยู่ที่นี่ต่อ

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่พบว่า เป็นแรงจูงใจที่ช่วยให้ทำงานได้ดี เหมือนกันกับหัวหน้า คือถ้าเรารู้สึกว่าเป็นครอบครัว เราจะไม่คิดว่าทำงานเอาเปรียบกัน เราก็จะมีความสุขกับงาน ถ้าคุยงานแล้วรู้สึกว่าเค้าเป็นมิตร เค้าเต็มใจ เค้าพร้อมช่วยเหลือเรา เราพร้อมไปด้วยกัน มันก็เป็นแรงจูงใจให้อยากทำงานให้มันดี ทำให้รู้สึกสนุกกับงาน อยากมาทำงาน ถ้าเราไม่ยึดติดในตำแหน่ง อายุ ทักษะ เวลาเรามาคูคุยดิชมงานกัน ไม่ได้มองว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง เชื่อว่าจะทำให้เราพัฒนางานไปได้มากขึ้น ถ้าเรามองว่าเป็นครอบครัว เราจะเปิดใจในการร่วมงานมากขึ้น

สรุปได้ว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากสายงานประเภทนี้เป็นสายงานที่ต้องทำงาน
จำเป็นนวนมาก และมีความหลากหลาย (อ้างอิงภาพที่ 5 ตารางแสดงจำนวนแบรนด์ที่ต้องคัดดูแล
ตั้งแต่ปี 2015) ซึ่งหัวหน้างานทุกคนมีความเข้าใจในเรื่องของงาน รวมทั้งเข้าใจว่าความสัมพันธ์กับ
หัวหน้างานเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการทำงานแบบนี้ ทั้งเรื่องการสอนงาน พุดคุย ประสานงานกันใน
ทีม หรือพนักงานทุกคน ทำให้พนักงานมองว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
บริษัท Play Digital Co., Ltd. มากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพราะลึก ๆ แล้วทุกส่วนคิดว่า
ค่าจ้างที่บริษัทจ่ายต้องมีความยุติธรรม และเหมาะสมกับงานที่ทำ มันคือความรู้สึกว่าเท่าเทียมกันทั้ง
สองฝ่าย ค่าจ้างน้อยจะมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะน้อยลง

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้
ต่อเดือน ตำแหน่งงาน (ฝ่าย) และอายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
บุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. แตกต่างกันไป สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co.,
Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co.,
Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play
Digital Co., Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play
Digital Co., Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน(ฝ่าย)ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play
Digital Co., Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

อายุการทำงาน(ปี) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play
Digital Co., Ltd. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านค่าจ้าง
และสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัย
พบว่า ความคาดหวังด้านค่าจ้าง และสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ
ทำงานของบุคลากรที่ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางตรงข้ามกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 3 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 4 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า ความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ระดับน้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 5 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการศึกษาที่ 6 ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีปัจจัยความคาดหวังด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัย พบว่า ความคาดหวังด้านค่าจ้าง และสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ระดับน้อยที่สุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ข้อสรุปซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน (ฝ่าย) และอายุงาน (ปี) ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. เพราะเป็นงานที่ไม่ว่าจะเป็นใครเพศชาย หรือเพศหญิงก็สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นายอภิชัย จตุพรวาที (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ไม่มี

ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานนครสวรรค์นั้นเป็นงานที่บุคคลใด ๆ ก็ได้ที่มีจิตสาธารณะสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ทุกคน เพียงมีความพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคมในการดูแลผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม

2. ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ (มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและทิศทางตรงข้าม) ด้านความมั่นคงในงาน (มีระดับความสัมพันธ์น้อยและทิศทางเดียวกัน) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและทิศทางเดียวกัน) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและทิศทางเดียวกัน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดและทิศทางตรงข้าม) ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรในทุกด้าน หากมีการเพิ่มระดับความคาดหวังของบุคลากรในบริษัทมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น เมื่อพิจารณารายด้าน จะเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับบริษัทสามารถเพิ่มความสำคัญ สร้างความมั่นใจ ให้กับบุคลากรโดยการสร้างความมั่นคงในการทำงาน และดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับบุคลากรมากขึ้น เช่น ดูแลเรื่องความสะดวกปลอดภัย ให้เหมาะสมกับฝ่ายงานมากยิ่งขึ้น ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นด้านเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทำให้ทราบว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมาก เพราะคิดว่ามีผลกับประสิทธิภาพการทำงานของตนที่สุด หากหัวหน้ามีความเป็นกันเอง และคอยช่วยสนับสนุนการทำงานของลูกน้องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความรู้ ความสามารถให้กับลูกน้องได้อย่างมาก บริษัทสามารถเน้นย้ำให้บุคลากรที่เป็นหัวหน้างานตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์กันทั้งภายในทีม และนอกทีมของหัวหน้างานแต่ละคน ว่าปัจจัยความคาดหวังนี้เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมาก ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับลูกน้องของตน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ เป็นด้านที่มีความสำคัญมากเช่นกันเมื่อเริ่มเข้ามาทำงาน เพราะลึก ๆ แล้วทุกคนต่างคิดว่า ค่าจ้างที่บริษัทจ่ายต้องมีความยุติธรรม และเหมาะสมกับงานที่ทำ มันคือความรู้สึกว่าเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย ค่าจ้างน้อยจะมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะน้อยลง หากความคาดหวังเพิ่มขึ้น กลับกัน หากความคาดหวังลดลง ประสิทธิภาพการทำงานจะเพิ่มขึ้นเนื่องจากค่าระดับความสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เมื่อทำงานไปแล้วระยะเวลาหนึ่งจะเป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่เป็นด้านที่สำคัญมากที่สุด และสุดท้ายด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องที่บุคลากรส่วนมากไม่ได้ต้องการความช่วยเหลืออะไรจากเพื่อนร่วมงานมากนัก สามารถทำงานได้ด้วยตัวเอง หรือการทำงานบางอย่างอาจจะไม่ต้องขอความร่วมมือหรือช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานจึงมองว่าไม่มีผลกับประสิทธิภาพการทำงานมากนัก ในส่วน

นี้บริษัทสามารถเพิ่มความเป็นทีมหรือทำให้บุคลากรรู้สึกว่าจะสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ตลอด ทำให้เกิดความสามัคคี และทำให้ทิศทางของความคาดหวังและประสิทธิภาพการทำงานเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้ ส่วนในด้านค่าจ้างและสวัสดิการซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ของความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด แต่มีทิศทางตรงข้าม เพราะตัวแปร 2 ตัวนี้จะให้ผลลัพธ์ที่ตรงข้ามกัน ดังนั้นหากบริษัทสามารถทำให้ความคาดหวังกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ก็จะสามารถควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยความคาดหวังเรื่องค่าจ้างและสวัสดิการได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิกัญจน์ สามัคคีพันธ์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 พบว่า จากการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3 พบระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดไปหาหน่อยคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ ล้วนมีผลต่อบริษัทซึ่งแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยความคาดหวังที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักร พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาระบุว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรในทุกด้าน หากมีการเพิ่มระดับความคาดหวังของบุคลากรในบริษัทมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้บริหารบริษัท Play Digital Co., Ltd. สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดมาตรฐานการในประเมินความสำเร็จ และกำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ เป็นสิ่งที่จะใช้ในการจูงใจพนักงานให้เกิดความปรารถนาในการพัฒนา ความสามารถของตน ด้วยข้อมูลที่ได้จากการรับรู้เรื่อง

ความคาดหวัง 5 ด้านของบุคลากรในบริษัท ซึ่งเป็นเรื่องที่บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญ ได้แก่ 1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ 2. ด้านความมั่นคงในงาน 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จากข้อมูลที่ได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมาก เพราะคิดว่ามีผลกับประสิทธิภาพการทำงานของตนที่สุด หากหัวหน้ามีความเป็นกันเอง และคอยช่วยสนับสนุนการทำงานของลูกน้องจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความรู้ ความสามารถให้กับลูกน้องได้อย่างมาก บริษัทสามารถเน้นย้ำให้บุคลากรที่เป็นหัวหน้างานตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์ว่าปัจจัยความคาดหวังนี้เป็นแรงจูงใจที่สำคัญมาก ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคลากร และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทำให้ทราบว่า ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ เป็นด้านที่มีความสำคัญมากเช่นกัน เมื่อไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพราะลึก ๆ แล้วทุกคนต่างคิดว่า ค่าจ้างที่บริษัทจ่ายต้องมีความยุติธรรม และเหมาะสมกับงานที่ทำ มันคือความรู้สึกว่าเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย ค่าจ้างน้อยจะมีผลทำให้รู้สึกเหนื่อยมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะน้อยลง หากความคาดหวังเพิ่มขึ้นกลับกัน หากความคาดหวังลดลง บริษัทสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้พัฒนาบริษัทให้เติบโต และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในอนาคตต่อไป

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการให้ศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

5.4.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากรในด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มเติม เพื่อสามารถนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปบอกกับบริษัทได้หลายด้านมากขึ้น

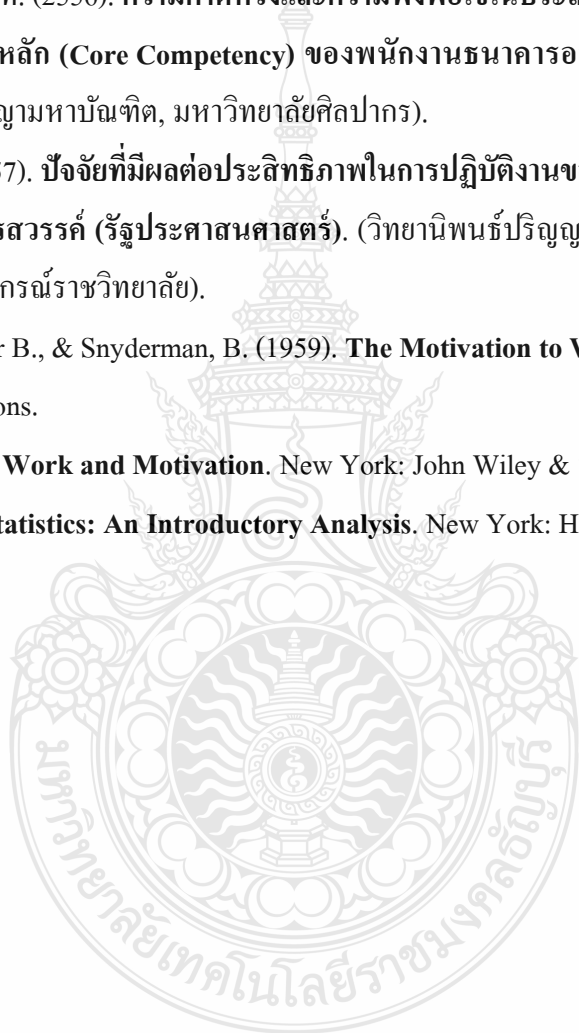
5.4.2 ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้นจากกลุ่มเดียว โดยอาจจะเปรียบเทียบกับอีกกลุ่มหรือขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไป เช่นการทำเปรียบเทียบกับกลุ่มธุรกิจแบบอื่นที่มีความใกล้เคียงกัน จะสามารถนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). **ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปี โตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด.** (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- กันตยา เพิ่มผล. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิต่อสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.** กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: รุ่งรัตน์พรินต์ติ้ง.
- คชาวรุช พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ชนิกา แสงสร. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอะไหล่ยนต์.** (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวรรณ ทองแสน. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ปกกณ จันทศาสตร์. (2557). **ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ปรมะ สตะเวทิน. (2533). **การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). **ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการสาขา 3).** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เมธี ไพรัชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี).
- ศศิภาณูจน์ สามัคคีพันธ์. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตาม
สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3. (การค้นคว้า
อิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครชุมชนประเพณี
จังหวัดนครสวรรค์ (รัฐประศาสนศาสตร์). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- Herzberg, F., Mausner B., & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John
Wiley & Sons.
- Vroom, V. H. (1970). **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd.

แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การปรับปรุงต่าง ๆ ภายในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบให้ครบทุกข้อและตอบด้วยความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 คำถามด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

15,001-20,000 บาท

20,001-30,000 บาท

30,001-40,000 บาท

มากกว่า 40,001 บาท

5. ตำแหน่งงาน (แบ่งเป็น 3 ฝ่าย)

ฝ่ายผลิต (Graphic Designer, Content Director, Creative Director, Programmer)

ฝ่ายสนับสนุน (Social Media)

ฝ่ายประสานงาน (Client Service, Project Manager, Maintenance, Administrator)

6. อายุการทำงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวังในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ตรงกับความคาดหวังในการทำงานของท่านมากที่สุด ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามมีดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคาดหวังมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคาดหวังมาก

3 หมายถึง ระดับความคาดหวังปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อย

1 หมายถึง ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความคาดหวัง ในการทำงานของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ					
1.1 เงินเดือนและหน้าที่ในตำแหน่งมีความเหมาะสม					
1.2 การให้โบนัสแก่บุคลากรในแต่ละปี					
1.3 สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยของบุคลากร					
1.4 สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและประกันชีวิต					
1.5 บริการรถรับส่งบุคลากร					

1.6 สวัสดิการอาหารและเครื่องดื่มในช่วงเวลาปฏิบัติงาน					
2. ด้านความมั่นคงในงาน					
2.1 ลักษณะงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร					
2.2 ลักษณะงานเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาหน่วยงานและองค์กร					
2.3 ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เหมาะสม					
2.4 ความยุติธรรมต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเงินเดือน					
2.5 มีการส่งเสริมความรู้ความสามารถทางอาชีพให้แก่บุคลากร					
2.6 โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
3.1 มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
3.2 มีห้องพักรับพักร้อนหรือรับประทานอาหาร					
3.3 อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและครุภัณฑ์มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร					
3.4 มีกิจกรรมสันทนาการในสถานที่ทำงาน					
3.5 มาตรฐานระบบรักษาความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน					

4. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
4.1 หัวหน้างานมีการบริหารงานและปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเหมาะสม					
4.2 หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการประเมินผลงานให้กับบุคลากร					
4.3 ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน					
4.4 หัวหน้างานมีความสามารถในการสั่งงานและอธิบายงานได้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
4.5 หัวหน้างานมีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดและแสดงความคิดเห็น					
4.6 ได้รับคำปรึกษาและการช่วยเหลือในปัญหาการทำงานจากหัวหน้างาน					
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5.1 การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
5.2 การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
5.3 การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
5.4 การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในทีมอย่างชัดเจน					
5.5 การได้รับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นในการทำงานของท่านมากที่สุด ซึ่งเกณฑ์การตอบแบบสอบถามมีดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก
- 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย
- 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านบุคคล					
1.1 มีความเต็มใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 รู้สึกยินดีหากได้รับมอบหมายงานมากกว่าคนอื่น					
1.3 มีความกระตือรือร้น ใส่ใจการทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
1.4 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะได้ทันทั่วทั้งที่					
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน					
2.1 ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
2.2 สามารถทำงานได้ครบตามปริมาณงานที่ได้รับ					
2.3 สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามกำหนด					
2.4 สามารถใช้ทรัพยากรขององค์กรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายวีระศักดิ์ อินทรประวัต
วัน เดือน ปีเกิด	14 กรกฎาคม 2536
ที่อยู่	14 ซ.รังสิต-นครนายก56 ซอย1 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม สาขาการจัดการธุรกิจไอเบอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสบการณ์การทำงาน	Graphic Designer บริษัท Play Digital Co., Ltd. พ.ศ. 2559-ปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	086-4034771
อีเมล	weerasak_i@mail.rmutt.ac.th

