

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในกรุงเทพมหานคร

A Study of the Relationship Between Supporting Factors and Performance Efficiency of Employees in Telecommunication Companies in Bangkok

อุดม พูลลาภ¹ และนันทพันธ์ วิเศษแก้ว^{2*}

Udom Phunlarp¹ and Nantapun Wiseadkaew^{2*}

Received: June 28, 2024

Revised: July 8, 2024

Accepted: July 10, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานจำนวน 298 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุนโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.72) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.59) 2) ปัจจัยคำจุนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.68$) ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัยคำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม

Abstract

This research aimed to 1) study the opinion levels on hygiene factors and work efficiency, and 2) examine the relationship between hygiene factors and work efficiency of employees in telecommunication companies in Bangkok. The sample consisted of 298 employees selected through purposive sampling. The research instrument was a questionnaire with an Index of Item-Objective Congruence (IOC) between 0.67-1.00 and a reliability coefficient of 0.91. Data were analyzed using descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient. The results showed that 1) employees' overall opinion on hygiene factors was at the highest level (4.53), with interpersonal relationships and coordination having the highest average (4.72). Overall work efficiency was at the highest level (4.29), with quality and standards of work having the highest average (4.59). 2) All hygiene factors were positively correlated with work efficiency at a statistically significant level, with management and supervisory support showing the highest correlation ($r = 0.68$). These findings can be applied to develop human resource management strategies to enhance employee performance in the telecommunications industry.

Keywords: Hygiene Factors, Work Efficiency, Telecommunication Companies

¹ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹ Faculty of Business Administration, Logistics Management Program, Bangkok Thonburi University

² คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

² Faculty of Business Administration, Aviation Business Program, Rajamangala University of Technology Krungthep

* Corresponding author. E-mail: nuntapun.w@mail.rmutk.ac.th

บทนำ (Introduction)

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวในทุกด้านเพื่อความอยู่รอดและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในระยะยาว (ณัฐพล ขวนสมสุข, วิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์ และ จันทนา แสนสุข, 2564)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจะมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ แต่ก็ประสบปัญหาด้านการรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะสูง เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานค่อนข้างสูง และมีความท้าทายในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการแข่งขันที่รุนแรง องค์กรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความท้าทายใหม่ ๆ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญ (วิลาวัลย์ จันทศรี, 2564) นอกจากนี้ องค์กรยังต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและหายากในตลาดแรงงานปัจจุบัน (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2564)

ปัจจัยสำคัญเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ (ธนชพร กบิลฤทธิวัฒน์, 2565) นอกจากนี้ ในยุคดิจิทัล การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและการฝึกอบรมที่เหมาะสมก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2565) ปัจจัยสำคัญไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย (ศศิมา อุดมศิลป์, 2564)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กรและบุคลากร โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การวิจัยในหัวข้อนี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าต่อการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของพนักงานในยุคดิจิทัล ซึ่งอาจแตกต่างจากยุคก่อนหน้านี้ (รัตนา แสงจันทร์, 2565)

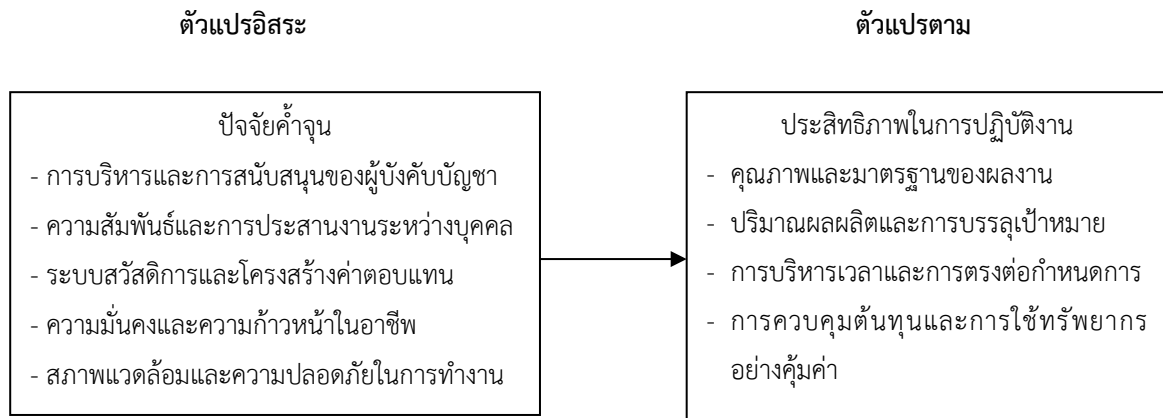
ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีของประเทศ มีสำนักงานใหญ่ของบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำตั้งอยู่ และมีความหลากหลายของลักษณะงานในอุตสาหกรรมนี้ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลในพื้นที่จำกัดช่วยควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจเกิดจากความแตกต่างทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละภูมิภาค ทำให้ผลการวิจัยมีความเฉพาะเจาะจงและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของเมืองหลวง

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาและความยั่งยืนของอุตสาหกรรมการสื่อสารโทรคมนาคมโดยรวม อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยตระหนักถึงข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยไปใช้อ้างอิงกับพื้นที่อื่น และเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศในอนาคต เพื่อให้ได้ภาพรวมที่ครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการศึกษา (Methodology)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,160 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 298 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

1. ตำแหน่งงาน เลือกพนักงานจาก 3 หน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท ได้แก่ หน่วยงานติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม หน่วยงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารโทรคมนาคม และหน่วยงานรื้อถอนระบบสื่อสารโทรคมนาคม
2. ประสบการณ์การทำงาน เลือกพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันอย่างน้อย 1 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในงานและสภาพแวดล้อมการทำงานอย่างเพียงพอ
3. ความหลากหลายของระดับตำแหน่ง เลือกพนักงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ
4. การกระจายตัวของอายุและเพศ: พยายามเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีการกระจายตัวของอายุและเพศที่สอดคล้องกับสัดส่วนของประชากรในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมด

การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานในทุกด้านของบริษัท และสามารถตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างครบถ้วน (Etikan, Musa & Alkassim, 2016) การเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงนี้มีข้อดีคือสามารถเลือกผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการศึกษา ทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและตรงประเด็นกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Tongco, 2007)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions) (Dillman, Smyth & Christian, 2014)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน

เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล ด้านระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด (5) ถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด (1) (Likert, 1932)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงาน ด้านปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย ด้านการบริหารเวลา และการตรงต่อกำหนดการ และด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับเช่นเดียวกับส่วนที่ 2

แบบสอบถามนี้ได้รับการพัฒนาโดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2540) และ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) และได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของการวิจัยในครั้งนี้ ก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นตามหลักการทางสถิติ (Cronbach, 1951)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ผลการตรวจสอบพบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

กำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (Nunnally & Bernstein, 1994)

ผลการทดสอบพบว่า

แบบสอบถามด้านปัจจัยคำจูน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าสูงกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะหรือสถาบันการศึกษาที่สังกัด ถึงผู้บริหารระดับสูงของบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมที่เป็นพื้นที่วิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตดำเนินการเก็บข้อมูล (Creswell & Creswell, 2018)

2. การประสานงานกับหน่วยงานภายใน หลังได้รับอนุญาต ผู้วิจัยประสานงานกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

3. การแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และสิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม (Fowler, 2014)

4. การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามคืนทันทีหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเสร็จสิ้น ในกรณีที่ไม่สามารถรับได้ทันที จะกำหนดวันและเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน โดยประสานงานกับหัวหน้างานหรือผู้ประสานงานของแต่ละหน่วยงาน

5. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละชุด หากพบว่ามีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้จำนวนตามที่กำหนดไว้ (Bethlehem, 2009)

6. การรักษาความลับของข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น (Israel & Hay, 2006)

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้คำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยและการปกป้องสิทธิของผู้ให้ข้อมูลตลอดกระบวนการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง (Tabachnick & Fidell, 2019)

1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายของข้อมูล (Field, 2018)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ (Cohen, Cohen, West & Aiken, 2013)

สถานที่ดำเนินการวิจัย

บริษัทการสื่อสารโทรคมนาคม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ตุลาคม 2566 - มีนาคม 2567 แผนการดำเนินงานวิจัยสามารถแบ่งออกเป็นช่วงต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ตุลาคม - พฤศจิกายน 2566 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พัฒนาเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
2. ธันวาคม 2566 ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารบริษัท ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย (Try-out) และปรับปรุงแก้ไข
3. มกราคม - กุมภาพันธ์ 2567 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ
4. กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2567 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ แปลผลและสรุปผลการวิจัย จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การกำหนดระยะเวลาดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนเช่นนี้ช่วยให้การวิจัยมีการวางแผนที่ดีและสามารถควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลา (Gantt & Clark, 1923) นอกจากนี้ ยังช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรและเวลาในการทำวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Turner, 2014)

ผลการศึกษา (Results)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=298

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับที่
เพศ	ชาย	170	56.81	1
	หญิง	128	43.19	2
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	180	60.40	1
	25-40 ปี	98	32.88	2
	41-50 ปี	20	6.72	3
ระดับการศึกษา	ปวช.	14	4.69	3
	ปวส.	46	15.43	2
	ปริญญาตรี	235	78.85	1
	ปริญญาโท	3	1.03	4
ตำแหน่งงาน	หน่วยงานติดตั้งระบบสื่อสารโทรคมนาคม	120	40.27	1
	หน่วยงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร	105	35.23	2
	โทรคมนาคม	73	24.50	3
	หน่วยงานรื้อถอนระบบสื่อสารโทรคมนาคม			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	4.03	5

	1-2 ปี	84	28.19	2
	2-5 ปี	127	42.62	1
	5-10 ปี	48	16.11	3
	10 ปี ขึ้นไป	27	9.06	4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 – 15,000 บาท	9	3.05	4
	15,001 – 20,000 บาท	59	19.79	2
	20,001 – 30,000 บาท	181	60.73	1
	30,001 – 40,000 บาท	41	13.75	3
	40,001 – 50,000 บาท	8	2.68	5

ผลการศึกษาจากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (56.81%) มากกว่าเพศหญิง (43.19%) สะท้อนให้เห็นว่าในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมยังคงมีสัดส่วนพนักงานชายมากกว่าหญิง

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี (60.40%) รองลงมาคือ 25-40 ปี (32.88%) แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีแรงงานส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ ซึ่งอาจมีความคล่องตัวในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (78.85%) สะท้อนว่าบริษัทให้ความสำคัญกับการจ้างงานบุคลากรที่มีความรู้ระดับสูง

ตำแหน่งงาน มีการกระจายตัวค่อนข้างสม่ำเสมอระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยหน่วยงานติดตั้งระบบมีสัดส่วนมากที่สุด (40.27%)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี (42.62%) รองลงมาคือ 1-2 ปี (28.19%) แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีทั้งพนักงานที่มีประสบการณ์และพนักงานใหม่ในสัดส่วนที่เหมาะสม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท (60.73%) ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานของพนักงานส่วนใหญ่

การวิเคราะห์

1. บริษัทมีแรงงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเป็นข้อได้เปรียบในด้านความคิดสร้างสรรค์และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2. ระดับการศึกษาที่สูงของพนักงานส่วนใหญ่อาจช่วยให้บริษัทมีศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมและการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

3. การกระจายตัวของตำแหน่งงานแสดงให้เห็นถึงความสมดุลในการดำเนินงานของบริษัท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่หลากหลายอาจช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์กับพนักงานใหม่

5. ระดับรายได้ที่ค่อนข้างดีอาจช่วยในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจ และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพให้เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานในองค์กร

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าเงินและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าเงิน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	4.70	0.33	มากที่สุด	3
ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล	4.72	0.27	มากที่สุด	1
ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน	4.62	0.36	มากที่สุด	4
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	4.71	0.35	มากที่สุด	2
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	3.91	0.68	มาก	5
รวม	4.53	0.40	มากที่สุด	
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
คุณภาพและมาตรฐานของผลงาน	4.59	0.35	มากที่สุด	1
ปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย	4.54	0.35	มากที่สุด	2
การบริหารเวลาและการตรงต่อกำหนดการ	4.46	0.36	มากที่สุด	3
การควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.55	0.47	มาก	4
รวม	4.29	0.38	มากที่สุด	

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 พบว่า

1. ปัจจัยค่าเงิน โดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าเงินในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53, S.D. 0.40) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล (4.72) 2) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ (4.71) 3) การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (4.70) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.91) และเป็นปัจจัยเดียวที่อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29, S.D. 0.38) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) คุณภาพและมาตรฐานของผลงาน (4.59) 2) ปริมาณผลผลิตและการบรรลุเป้าหมาย (4.54) 3) การบริหารเวลาและการตรงต่อกำหนดการ (4.46) ด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.55) และเป็นด้านเดียวที่อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์

1. พนักงานมีความพึงพอใจสูงต่อปัจจัยค่าเงินโดยรวม โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในอาชีพ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานที่ดีและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

2. ประเด็นที่ควรปรับปรุงคือด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มปัจจัยค่าเงิน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานและมาตรการด้านความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

3. พนักงานประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของผลงาน และการบรรลุเป้าหมาย แสดงถึงความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบในการทำงาน

4. ประเด็นที่ควรพัฒนาคือการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรอาจพิจารณาจัดอบรมหรือสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน

5. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ค่อนข้างต่ำในหลายปัจจัยแสดงถึงความสอดคล้องของความคิดเห็นระหว่างพนักงาน ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยที่มีค่า S.D. สูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงความแตกต่างของประสบการณ์ด้านความปลอดภัยระหว่างพนักงานในแต่ละแผนกหรือตำแหน่งงาน

ผลการศึกษา ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูน	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง	p-value
การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา	0.68	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล	0.65	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน	0.62	สูง	เดียวกัน	< 0.001
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	0.54	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001
สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน	0.48	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001
รวม	0.59	ปานกลาง	เดียวกัน	< 0.001

หมายเหตุ: ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.50-0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.30-0.49 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, p-value < 0.001 แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 พบว่า

1. ปัจจัยคำจูนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($p < 0.001$)

2. ปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ($r = 0.68$) ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคล ($r = 0.65$) ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทน ($r = 0.62$)

3. ปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ($r = 0.54$) สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ($r = 0.48$)

4. โดยภาพรวม ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($r = 0.59$)
การวิเคราะห์

1. การบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการนำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์สูงเป็นอันดับสอง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมและบรรยากาศการทำงานที่ดีในองค์กร

3. ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์สูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แสดงว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่อาจไม่มากเท่าปัจจัยอื่น ๆ

5. ความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง ($r = 0.59$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยคำจูนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่อาจมีปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และพิจารณาปรับปรุงระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงในอาชีพและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยมากขึ้น

อภิปรายผล (Discussion)

ผลการวิจัยนี้ได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสำนึกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

การอภิปรายผลจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การอภิปรายผลจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำได้ดังนี้

สัดส่วนเพศ การที่มีพนักงานชายมากกว่าหญิงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมา อุดมศิลป์ (2564) ที่พบว่าในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมมีสัดส่วนพนักงานชายมากกว่าหญิง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องการทักษะทางเทคนิคหรือการทำงานภาคสนาม อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศเพื่อเพิ่มความหลากหลายในองค์กร

อายุและประสบการณ์การที่พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่แสดงถึงความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัษพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2565) ที่พบว่าอายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรมีระบบพี่เลี้ยงหรือการถ่ายทอดความรู้เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ให้กับพนักงานรุ่นใหม่

ระดับการศึกษาการที่พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2564) ที่พบว่าระดับการศึกษาและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม องค์กรควรส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การกระจายตัวของพนักงานในหน่วยงานต่างๆ และความหลากหลายของประสบการณ์การทำงานเป็นโอกาสในการสร้างทีมงานที่มีทั้งความคิดใหม่และประสบการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลของ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2565) ที่เน้นการพัฒนาทักษะที่หลากหลายและการทำงานร่วมกัน

รายได้ ระดับรายได้ที่ค่อนข้างดีสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา แสงจันทร์ (2565) ที่พบว่ารายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม องค์กรควรพิจารณาระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินด้วย

โดยสรุป ข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีพื้นฐานที่ดีในด้านทรัพยากรบุคคล แต่ยังมีโอกาสในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความผูกพันของพนักงาน องค์กรควรใช้ข้อมูลนี้ในการออกแบบนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เช่น การพัฒนาทักษะ การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อรักษาและดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลตามที่ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2565) ได้เสนอไว้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านจิตสำนึกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านจิตสำนึกโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจำเป็นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถให้บริการได้

อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วอาจทำให้พนักงานต้องพึ่งพาความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันมากขึ้น จึงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชญา วงศ์วาสนา (2564) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับสอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาวะการแข่งขันที่สูงในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้พนักงานต้องการความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pham, Tran, Pham & Nguyen, (2020) ที่พบว่าความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความผูกพันต่อองค์กรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

อย่างไรก็ตาม ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมส่วนใหญ่เป็นงานสำนักงานหรืองานเทคนิคที่ไม่ได้มีความเสี่ยงสูงด้านความปลอดภัย ทำให้พนักงานอาจให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้น้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putri, Ekowati, Supriyanto & Mukaffi, (2021) ที่พบว่ายังมีช่องว่างในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม

ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ต้องให้บริการที่มีความเสถียรและมีคุณภาพสูง รวมถึงการแข่งขันที่รุนแรงในตลาด ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพงานเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2565) ที่พบว่าคุณภาพของงานเป็นตัวชี้วัดสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูนทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิมา อุดมศิลป์ (2564) ที่พบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์สูงเป็นอันดับสอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ จันทร์ศรี (2564) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการประสานงานและการทำงานร่วมกัน ระบบสวัสดิการและโครงสร้างค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ismail, Nowalid & Bakar, (2021) ที่พบว่าค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าการจัดระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nguyen, Pham & Nguyen, (2022) ที่พบว่าโอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่อาจไม่ใช่ปัจจัยหลักเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

โดยสรุป ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่ง Alshmemri, Shahwan-Akl & Maude, (2017) ได้ทบทวนและยืนยันความสำคัญของปัจจัยคำจูนในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยนี้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการส่งเสริมปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

สรุป (Conclusion)

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทการสื่อสารโทรคมนาคมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบสำคัญดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่เป็นคนรุ่นใหม่และมีการศึกษาดี

พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยด้านความสัมพันธ์และการประสานงานระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.72) ขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.91) ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยด้านคุณภาพและมาตรฐานของผลงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.59) และด้านการควบคุมต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.55)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการบริหารและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.68$) ขณะที่สภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่ำสุด ($r = 0.48$)

ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมทักษะการบริหารต้นทุนและทรัพยากรของพนักงาน

องค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับลักษณะของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างปัจจัยด้านที่สำคัญและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- ณัฐพล ชวนสมสุข, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และ จันทนา แสนสุข. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารมหาจุฬานาครทรรณ, 8(1), 183-198.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 16(2), 71-82.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 4(2), 86-101.
- รัตนา แสงจันทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 11(1), 161-176.
- วิลาวัลย์ จันทศรี. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 10(1), 104-115.
- ศศิมา อุดมศิลป์. (2564). อิทธิพลของปัจจัยด้านที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 4(3), 126-141.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.

- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 13(1), 238-250.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 12(1), 127-137.
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Bethlehem, J. (2009). *Applied survey methods: A statistical perspective*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2013). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method* (4th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). London: Sage Publications.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Gantt, H. L., & Clark, W. (1923). *The Gantt chart, a working tool of management*. New York: Ronald Press.
- Ismail, A., Nowalid, W. A. W. M., & Bakar, R. A. (2021). Effect of compensation on job performance in Malaysian telecommunication industry. *International Journal of Business and Society*, 22(1), 247-266.
- Israel, M., & Hay, I. (2006). *Research ethics for social scientists*. London: Sage Publications.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 5-55.
- Nguyen, T. H., Pham, T. L., & Nguyen, T. H. (2022). Factors affecting employee performance: A case of Vietnam's telecommunications industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(3), 409-419.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pham, L. T. M., Tran, H. T., Pham, T. T., & Nguyen, H. T. (2020). Factors influencing employee performance: An empirical study in Vietnam's telecommunications industry. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11), 977-986.
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., Supriyanto, A. S., & Mukaffi, Z. (2021). The effect of work environment on employee performance mediated by work motivation. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(2), 615-624.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2019). *Using multivariate statistics* (7th ed.). Boston: Pearson.
- Tongco, M. D. C. (2007). Purposive sampling as a tool for informant selection. *Ethnobotany Research and Applications*, 5, 147-158.

Turner, J. R. (2014). The handbook of project-based management: Leading strategic change in organizations (4th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.