

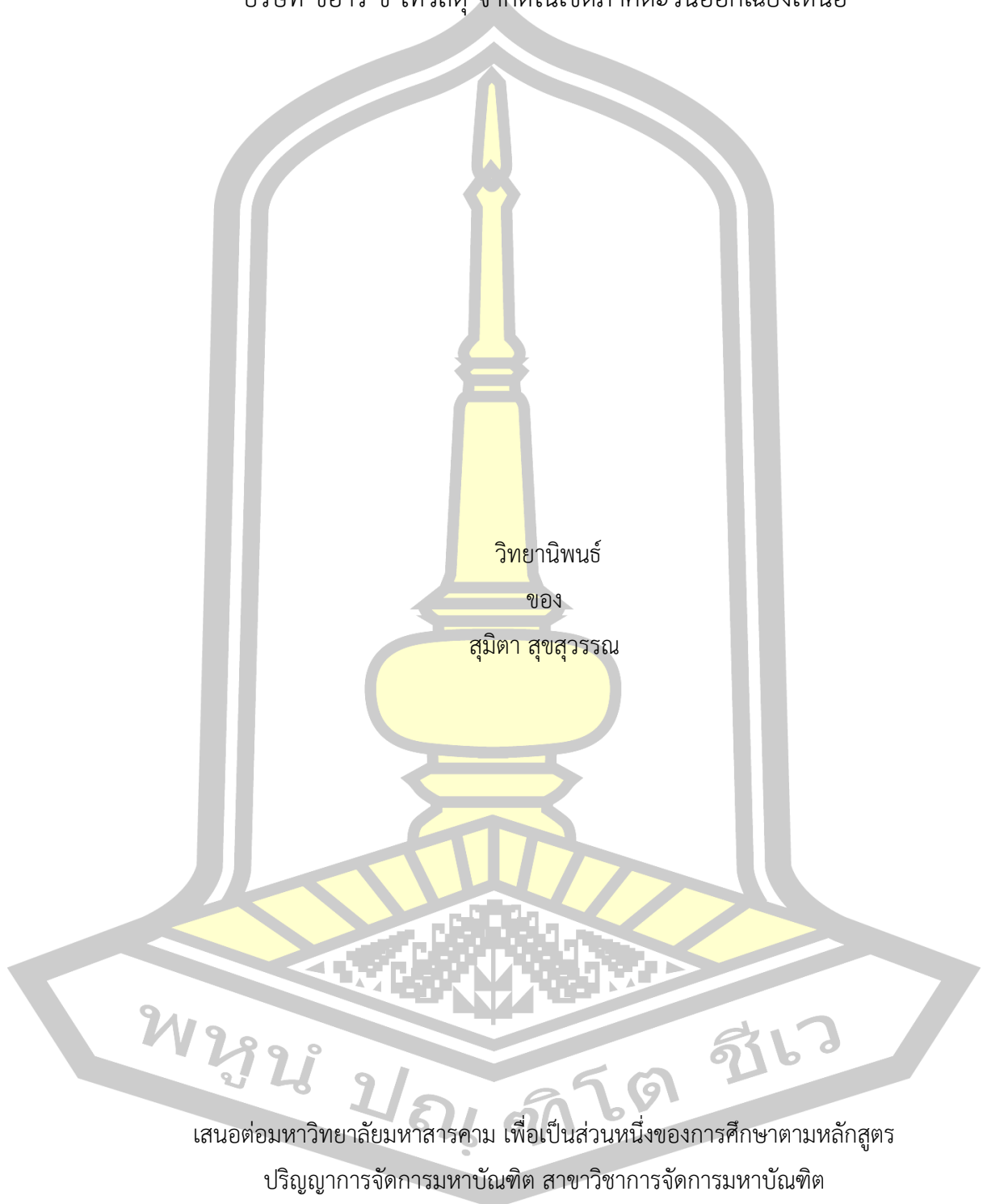
ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์  
ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิทยานิพนธ์  
ของ  
สุมิตา สุขสุวรรณ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2560

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน  
บริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



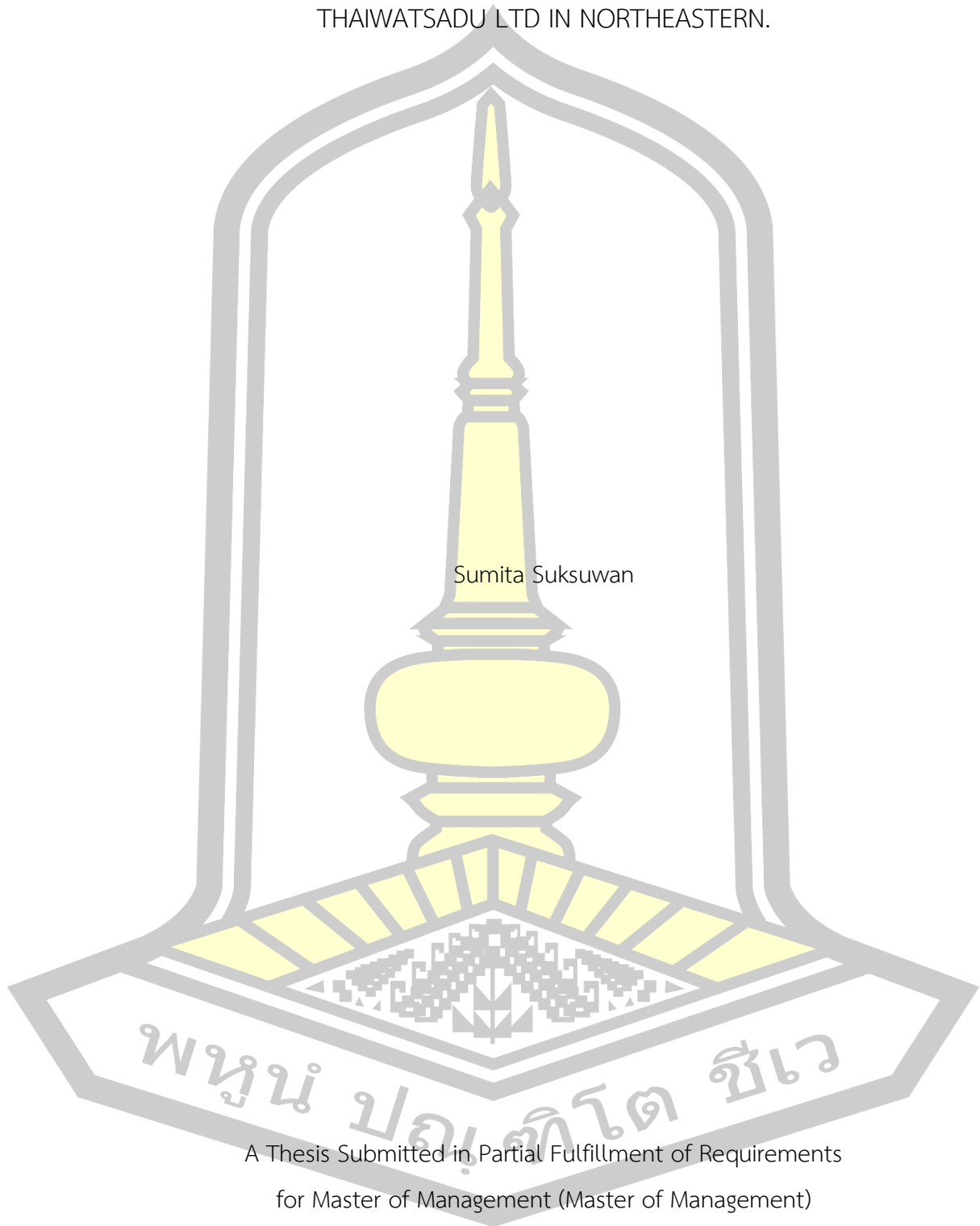
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2560

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

EFFECTS OF EXPERTISE ON WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES CRC  
THAIWATSADU LTD IN NORTHEASTERN.



Sumita Sukswan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements  
for Master of Management (Master of Management)

Academic Year 2017

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวสุมิตา สุขสุวรรณ  
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. การุณย์ ประทุม )

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. วีรยา ภัทรอาชาชัย )

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อ. ดร. มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไรสง )

.....กรรมการ

(รศ. ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช )

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร )

มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญา การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ดร. นิตินพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล )

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน.....เดือน.....ปี.....

**ชื่อเรื่อง** ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

**ผู้วิจัย** สุมิตา สุขสุวรรณ

**อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีรยา ภัทรอาษาชัย

อาจารย์ ดร. มณิสรา สนั่นเอื้อเม็งไธสง

**ปริญญา** การจัดการมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** การจัดการมหาบัณฑิต

**มหาวิทยาลัย** มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

ความชำนาญในการทำงานเป็นปัจจัยที่นำมาซึ่งความแข็งแกร่ง คักยภาพ ความอยู่รอด และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการทำงานของพนักงานจะต้องผ่านกระบวนการประเมินการทำงานเพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีความเจริญก้าวหน้าในอนาคต ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 686 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และพนักงานบริษัท ซีอาร์ ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้าน

ความสามารถในการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่าตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ความชำนาญในการทำงานด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถ ในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน

โดยสรุป ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น พนักงานควรนำหลักการปฏิบัติงานที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการวางแผนการดำเนินงาน นำผลมาวิเคราะห์ ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งติดตามและประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้ที่สนใจจะศึกษา สามารถนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในที่มืออย่างคุ้มค่า พัฒนาบริการให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างโอกาสทางการแข่งขันให้กับธุรกิจได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ความชำนาญในการทำงาน

<b>TITLE</b>	EFFECTS OF EXPERTISE ON WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES CRC THAIWATSADU LTD IN NORTHEASTERN.		
<b>AUTHOR</b>	Sumita Suksuwan		
<b>ADVISORS</b>	Assistant Professor veeraya pataraarechachai , Ph.D. Manisara Sananuamengthaisong , Ph.D.		
<b>DEGREE</b>	Master of Management	<b>MAJOR</b>	Master of Management
<b>UNIVERSITY</b>	Maharakham University	<b>YEAR</b>	2017

### ABSTRACT

Expertise is a factor to obtain strength, potential, and survival as well as work efficiency. The employee's working performance is assessed through the process of performance appraisal to show the work efficiency and the results can be used in improving the working process to possess efficiency continuously. This will result in the success of the organization and the progress of the employee in the future. Therefore, this study was conducted to examine the effects of expertise on the work efficiency of the CR C Thaiwatsadu Ltd employees in Northeastern of Thailand. The data were collected from 686 employees from the company by using questionnaire as the research tool. The statistics used for data analysis included F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, and multiple regression analysis.

The results of the study showed that the employees in the company agreed with the overall expertise in terms of analytical skills, work experience and communication skills at a high level. They agreed with the overall work efficiency in terms of reliable work, timeliness work success, and standardized work at a high level.

The employees had the educational level, monthly salary, and work experience differently. Therefore, they agreed with the overall expertise and overall work efficiency differently as well.

The employees with different educational level, monthly salary, and work experience opined about expertise in terms of analytical skills, work experience and communication skills and work efficiency in terms of reliable work, timeliness work

success, and standardized work differently.

The employees in executive level positions viewed the overall expertise in terms of analytical skills, work experience and communication skills and the overall work efficiency in terms of reliable work, timeliness work success, and standardized work higher than the employees in practitioner level positions at the statistical significance of 0.05.

From the correlation analysis and effects, it was found that expertise on analytical skills, work experience and communication skills had the relation and positive effects on the overall work efficiency in reliable work, timeliness work success, and standardized work aspect.

In summary, the employees' expertise had the relation and positive effects on the work efficiency of the employees. Therefore, the employees should utilize the good work principles in their work by planning their work, using the results to analyze and to improve their work as well as following up and evaluating the results of their own work continuously in order to have the effective work outcome on the regular basis. Moreover, the people who are interested in this study can use the information from this study to use worthily and to develop the services to have more quality in order to provide satisfaction to the customers. This will provide opportunities for completing with others in business at the present and in the future.

Keyword : EXPERTISE ON WORK

พหุบัณฑิต ชีวะ



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรยา ภัทรอาชาชัย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.มณีสรา สนั่นเอื้อเม็งไธสง กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. การุณย์ ประทุม อาจารย์ประจำคณะสาขาวิชาการจัดการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรลภัส สุวรรณรัตน์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิรัชกิจ ที่ได้ให้คำแนะนำและที่ได้ให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้มาศึกษาก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อสุชิน สุขสุวรรณ คุณแม่สุธาศิน สุขสุวรรณ ที่ให้การดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจ คุณวิลาวัลย์ เทียมเลิศ คุณวัชรพงศ์ สีदान้อย ที่คอยช่วยเหลือผู้วิจัย ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดีและกองทุนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ให้การสนับสนุนทางการศึกษาตลอดมา

ขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดาตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ผู้วิจัยจะได้นำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไปในอนาคต

สุมิตา สุขสุวรรณ

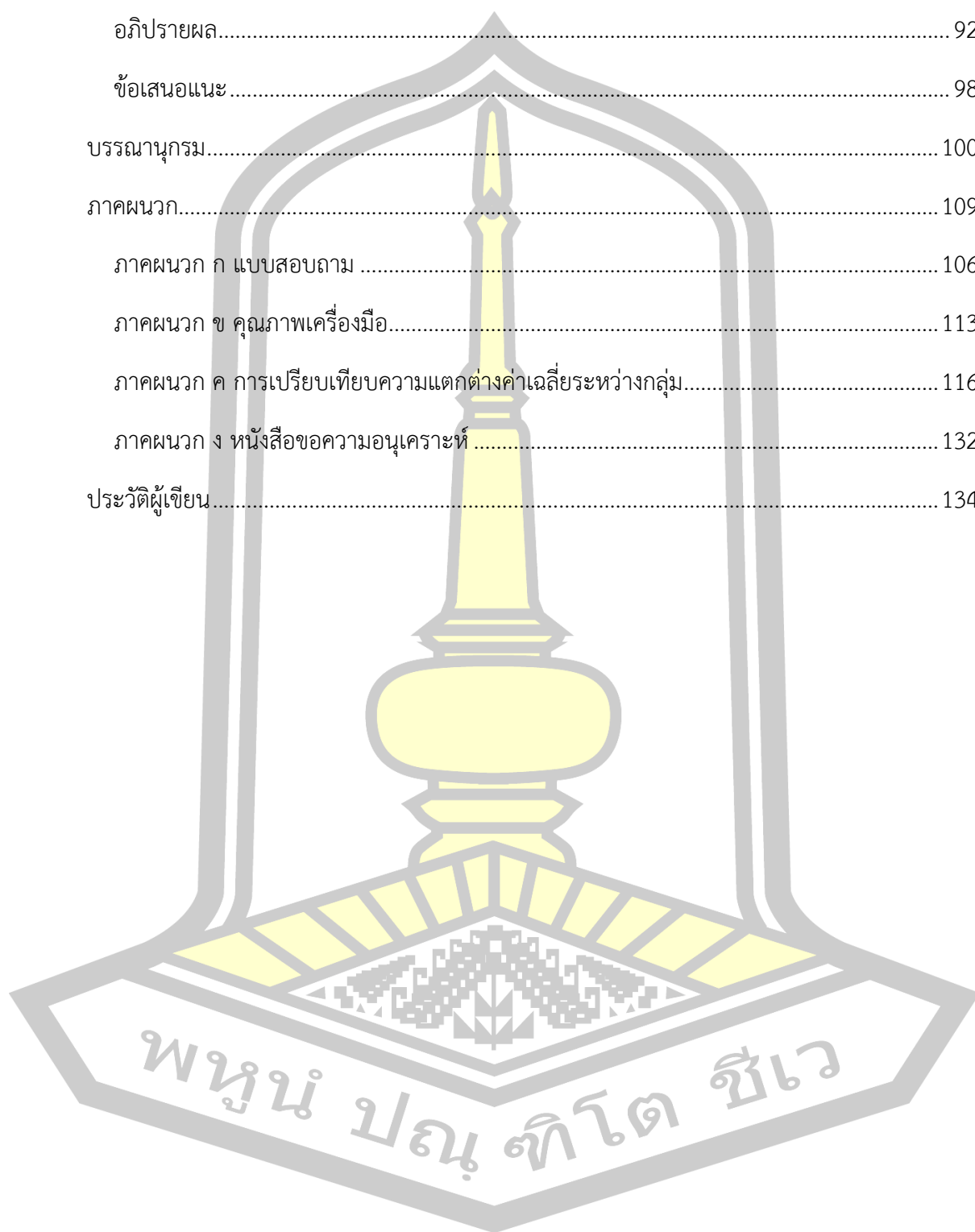
พูน ปรณ ทิโต ชีเว

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
บัญชีตาราง.....	๗
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานงานวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
งานวิจัยในประเทศ.....	28
งานวิจัยต่างประเทศ.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	33
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ .....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	35
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ .....	42
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ....	45
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไท วัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	47
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	51
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	55
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	67
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และ การสร้างสมการพยากรณ์ของความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ....	79
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	88

สรุปผล .....	89
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ .....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	106
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	113
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม.....	116
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	132
ประวัติผู้เขียน.....	134



## บัญชีตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประเภทของสินค้าที่มีจำหน่ายในบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด .....	9
ตาราง 2 ลักษณะบริการที่มีในบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด .....	10
ตาราง 3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามจังหวัด.....	33
ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ....	42
ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	45
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	47
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา เป็นรายข้อของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	48
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายข้อ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	49
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสารเป็นรายข้อ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	50
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัทซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	51
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้เป็นรายข้อ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	52
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลาเป็นรายข้อ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	53
ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐานเป็นรายข้อ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	54

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ แตกต่างกัน (t-test).....	55
ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ แตกต่างกัน (ANOVA).....	56
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ แตกต่างกัน (ANOVA).....	56
ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน (ANOVA).....	57
ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (MANOVA).....	57
ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ANOVA).....	58
ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (MANOVA).....	59
ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน (t-test).....	61
ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน แตกต่างกัน (ANOVA).....	62

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน แตกต่างกัน (MANOVA).....	63
ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	65
ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	66
ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ แตกต่างกัน (t-test).....	67
ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA).....	68
ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ แตกต่างกัน (MANOVA).....	68
ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพ แตกต่างกัน (ANOVA).....	69
ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวนพนักงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA).....	69
ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน (ANOVA).....	70

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน (MANOVA).....	71
ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน (t-test).....	73
ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ANOVA) .....	74
ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน แตกต่างกัน (MANOVA).....	75
ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	77
ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน รายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	78
ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	80
ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	81
ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	82



ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงานที่เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	83
ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	84
ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	85
ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	86
ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .....	87
ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม .....	114
ตาราง 47 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน .....	117
ตาราง 48 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	117
ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	118
ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	118



ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านประสพการณ์ ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสพการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน .....	123
ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ ในการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสพการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน .....	124
ตาราง 62 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน .....	124
ตาราง 63 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน.....	125
ตาราง 64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	125
ตาราง 65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	126
ตาราง 66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	126
ตาราง 67 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน.....	127
ตาราง 68 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน.....	127

ตาราง 69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน .....	128
ตาราง 70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน .....	128
ตาราง 71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน .....	129
ตาราง 72 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน.....	129
ตาราง 73 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน.....	130
ตาราง 74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน .....	130
ตาราง 75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน .....	131
ตาราง 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน .....	131

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีพัฒนาการได้ดีในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ไม่ว่าจะในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรม ผลของการพัฒนานี้ แม้จะก่อให้เกิดผลดี ต่อประเทศหลายประการ ทั้งในด้านอัตราการเติบโตทางด้านแรงงาน โดยเน้นไปที่การส่งเสริมและปรับตัวต้อนรับอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ในการปรับตัวทั้งทางด้านประสิทธิภาพการทำงานการปรับปรุงกลไกให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคลหรือองค์กร จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสิ่งสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือความชำนาญของตัวบุคคลและเป็นหนึ่งในกลไกที่สำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2553 : 3) ซึ่งเป็นที่ตระหนักและยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่า ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะมนุษย์สามารถเรียนรู้การทำงานต่างๆ ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าจะเห็นความสำคัญในการฝึกพนักงานเหล่านี้ ให้มีความชำนาญในการทำงานหรือไม่ ผู้บริหารต้องมีหน้าที่ที่จะให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ โน้มน้าวใจพนักงานให้ทำงานได้อย่างร่วมแรงร่วมใจเต็มความสามารถในการเรียนรู้ เพื่อให้ภารกิจขององค์กรลุล่วงไปด้วยดี บุคคลจะต้องมีประสบการณ์ที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน เพื่อตัดสินใจต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงให้สามารถก้าวผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะส่งผลให้บุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความชำนาญในการทำงาน (Expertise) เกิดจากความคุ้นเคยในการทำสิ่งที่คล้ายคลึงกันบ่อย ๆ จนกลายเป็นทักษะในการแก้ไขปัญหาในรูปแบบที่เคยทำหรือเคยใช้แก้ปัญหาเหล่านั้นมาก่อนและนำไปใช้กับงานที่ต้องอาศัยประสบการณ์ที่ยาวนานในการแก้ปัญหา (มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง. 2559 : เว็บไซต์) โดยสามารถแบ่งได้เป็นภูมิความรู้ความชำนาญต่างๆ ไปซึ่งได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถในการสื่อสาร (สมยศ แยมเพื่อน. 2551 : 36) ความชำนาญในการทำงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดขององค์กรในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่มีความรุนแรง อีกทั้งเป็นปัจจัยที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการ

แข่งขันทางธุรกิจ อันส่งผลให้กิจการได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป

ประสิทธิภาพในการทำงาน(Work Efficiency) หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุก ๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของและอื่นๆ (วรัท พฤกษากุลนันท์. 2550 : 1) ในการทำงานของบุคคลที่เป็นตัววัดผลว่างานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้หรือไม่ จะต้องวัดจากกระบวนการด้านการงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work) งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work success) ผลงานมีมาตรฐาน (Standardize Work) (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. 2555 : เว็บไซต์) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยในทุกสถานการณ์ และประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญ ในการทำงานให้เกิดความสำเร็จโดยองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานที่มีความชำนาญแตกต่างกันไป ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยน ส่งเสริม และพัฒนาทักษะกระบวนการทำงาน

บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกในเครือเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่นที่มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นแหล่งรวมสินค้าและวัสดุอุปกรณ์เพื่อการก่อสร้างหรือตกแต่งซ่อมแซมที่อยู่อาศัย อย่างครบวงจร ร้าน "ไทวัสดุ" ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในปี 2553 ที่เขตบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และในปัจจุบันไทวัสดุได้เปิดให้บริการแล้วกว่า 42 สาขาทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้เปิดให้บริการแล้วกว่า 10 สาขา มีลักษณะเป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) จำหน่ายวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้าน วัสดุอุปกรณ์ในการก่อสร้างที่ครบครัน ในราคาถูก มีสินค้าหลากหลาย สามารถใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว ภายใต้จุดขาย “ครบ ถูก ดี ที่ไทวัสดุ” ซึ่งเป็นกลยุทธ์การดำเนินงานที่ธุรกิจกำหนดขึ้นอย่างชัดเจน (บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด. 2556 : เว็บไซต์) บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด จึงจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่มีความชำนาญในการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะช่วยทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ได้วางเอาไว้ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมให้กับองค์กร รวมถึงบุคลากรในองค์กรด้วยเป็นการสร้างความแข็งแกร่งและเข้มแข็ง โดยผลสำเร็จเหล่านั้นจะตอบแทนกลับมาให้กับบุคลากรได้ในหลายทาง เช่น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รายได้ที่สูงขึ้น มาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น พบเจอกับสังคมใหม่ ๆ มากขึ้นและกว้างขวางขึ้น อีกทั้งยังพ่วงองค์กรทะยานสู่ความเป็นเลิศมากขึ้น หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นอาศัยเทคนิคหลายอย่างเป็นตัวนำไปสู่เป้าหมาย ได้แก่ การทำงานที่เชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานมีมาตรฐาน (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. 2555 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยความชำนาญในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความชำนาญในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความชำนาญ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดทักษะความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเพิ่มความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ยิ่งๆ ขึ้นไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเปรียบเทียบความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงานแตกต่างกัน

### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงความชำนาญ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญในการทำงาน
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจเพื่อพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการการพัฒนาให้เกิดความได้เปรียบในเรื่องทรัพยากรบริหารบุคคล
5. เพื่อเป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ในการวิจัยดังนี้

1. ความชำนาญในการทำงาน (Expertise) โดยประยุกต์จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (สมยศ แยมเพื่อน. 2551 : 35) ประกอบด้วย
  - 1.1 ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (Analytical Skills)
  - 1.2 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)
  - 1.3 ด้านความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill)
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) โดยประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harring Dmeon ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. 2555 : เว็บไซต์) ประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work)
  - 2.2 ด้านงานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work success)
  - 2.3 ด้านผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Work)

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร (Population Sample) ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 776 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด เดือนมิถุนายน 2560)



2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 10 มกราคม 2561 – 11 มีนาคม 2561
4. ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัย

4.1 กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความชำนาญในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบความชำนาญและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

### สมมุติฐานงานวิจัย

1. ความชำนาญในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. ความชำนาญในการทำงานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความชำนาญในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจและสามารถแปลความหมายคำศัพท์สำคัญในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ จึงกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังต่อไปนี้

1. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด (Thaiwatsadu Employee staff) หมายถึง พนักงานประจำที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานภายในร้านไทวัสดุโดยได้รับเงินเดือนประจำ
2. บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด หมายถึง ร้านค้าที่จำหน่ายวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่ง ซ่อมแซมที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร เป็นรูปแบบร้านค้าสมัยใหม่
3. ความชำนาญในการทำงาน (Expertise) หมายถึง ความรอบรู้ในขั้นตอนของการปฏิบัติงานโดยครอบคลุมถึงการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ ทั้งในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (Analytical Skills) หมายถึง กระบวนการของการพิจารณาปัญหาเพื่อแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้
  - 3.2. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความสามารถในการทำงานโดยพิจารณาจากงานที่เคยทำหรือระยะเวลาที่เคยทำมาก่อน
  - 3.3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill) ความสามารถในการรับและส่งสาร ในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลอันจะเป็นประโยชน์ รวมทั้งการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ
4. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย
  - 4.1 การทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work) หมายถึง งานที่ออกมา นั้น ไม่มีความผิดพลาด ต้องมีการบันทึกที่เชื่อถือได้ถูกต้องทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว เพียงพอละเอียด บันทึกต่างๆจะครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายรวมทั้งประสิทธิภาพการใช้ทรัพย์สินที่กิจการมีและเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานที่เชื่อถือได้ยังเกิดจากข้อมูลที่เชื่อถือได้คือข้อมูลนี้ไม่มีความลำเอียง และผู้ใช้ข้อมูลสามารถเชื่อถือได้
  - 4.2 งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work Success) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จคล่องตามระยะเวลาที่บริษัทตั้งไว้ งานที่สำเร็จทันเวลานั้น ต่อเป็นงานที่ เรียบร้อย สมบูรณ์ มีประโยชน์ต่อองค์กร
  - 4.3 ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Work) หมายถึง คุณภาพของงานที่สำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อยสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด หรืออาจจะเกิดจากการควบคุมงานเพื่อกำกับให้ ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้มาตรฐาน งานครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทางวิชาการและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด
2. แนวคิดเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด

1. ข้อมูลทั่วไป บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด
  - 1.1 ข้อมูลบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด

บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด (CRC Thaiwatsadu Company Limited) เดิมชื่อ บริษัท ซีอาร์ซี เพาเวอร์ รีเทล จำกัด โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “ไทวัสต” ตั้งอยู่เลขที่ 88/88 หมู่ที่ 13 ตำบลบางแก้ว อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 02 - 103 - 3333 บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสต จำกัด เป็นหนึ่งในธุรกิจค้าปลีกในเครือ บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ไทวัสตมีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแหล่งรวมสินค้าและจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม ที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร ซึ่งก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในปี 2553 โดยมีคุณสุทธิสาร จิราธิวัฒน์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นผู้อำนวยการบริหาร และมีบริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายทิศทาง และกำกับดูแลการขยายธุรกิจและการดำเนินธุรกิจค้าปลีกให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีกิจการค้าปลีกหลากหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไตแก เซ็นทรัล โรบินสัน เซน เพาเวอร์บาย ซูเปอร์สปอร์ต โฮมแวร์ค บีทูเอส เซ็นทรัลออนไลน์ ท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต แฟมิลีมาร์ท บ้านแอนด์ปิยอนด์ และไทวัสต (บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. 2556 : เว็บไซต์)

## 1.2 ปณิธาน/พันธกิจของบริษัท (CRC MISSION)

“CRC เป็นธุรกิจค้าปลีกที่เติบโตอย่างต่อเนื่องมั่นคงด้วย Brand ที่เข้มแข็งและทีมบริหารที่มีความสามารถ”

## 1.3 วิสัยทัศน์ของบริษัท (CRC VISION)

1.3.1 เราจะมุ่งมั่นสู่ความเป็นธุรกิจค้าปลีกไทย เพื่อขยายไปสู่ภูมิภาคด้วยการพัฒนาและสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่อง

1.3.2 เราจะเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภคเสมอ โดยการเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณค่าและทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า

1.3.3 เราจะมุ่งให้ผลตอบแทนที่สูงกว่ามาตรฐานของตลาดแก่ผู้ถือหุ้น พนักงาน คู่ค้า และสังคม

## 1.4 ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท

ปัจจุบันพฤติกรรมผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการควบคุมค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้าง และของตกแต่งบ้านที่มีคุณภาพ แต่ราคามาตรฐาน จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบราคาในกลุ่มร้านค้าประเภทต่างๆ อีกทั้งช่องว่างในตลาดค้าปลีกวัสดุก่อสร้างในต่างจังหวัดที่ส่วนใหญ่เป็นร้านค้าแบบดั้งเดิม จึงทำให้ไต้หวันมองเห็นโอกาสทางธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบทุกด้าน ทั้งความหลากหลายของสินค้า ราคา บริการที่สำคัญมาตรฐานของสินค้าต้องมีคุณภาพดี และรับประกันได้ จึงเป็นที่มาของศูนย์ค้าปลีกภายใต้แบรนด์ “ไต้หวัน”

“ไต้หวัน” มีรูปแบบร้านแบบคลังสินค้าที่มีความสะดวกสบายในการเลือกซื้อสินค้า ด้วยอาคารชั้นเดียว หลังคาสูง มีระบบป้องกันอัคคีภัย และความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานเน้นการออกแบบอาคารเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน นอกจากนี้ทางเดินหลักภายในยังมีพื้นที่กว้างกว่าปกติเพื่อความสะดวกในการขนถ่ายสินค้า มาพร้อมกับจุดเด่นทางด้านราคาที่ถูกทุกวัน มีสินค้าครบครันที่หลากหลาย สต็อกสินค้ามีเพียงพอกับความต้องการ สะดวกและรวดเร็ว ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสามารถรับของได้ทันที นอกจากนี้ยังมี “บัตรเดอะวันการ์ด” บัตรสมาชิกรูปแบบใหม่ที่มาพร้อมกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นการรับคะแนนสะสมทุกมูลค่าที่ใช้จ่าย การซื้อสินค้าในราคาพิเศษเฉพาะสมาชิก และการเปลี่ยนคะแนนสะสมที่มีอยู่เป็นคูปองเงินสด หรือของสมนาคุณได้ตลอดทั้งปี รวมทั้งการบริการชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต และสินเชื่อต่างๆ อีกด้วย (บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. 2556 : เว็บไซต์)

บริษัท ซีอาร์ซี ไต้หวัน จำกัด หรือไต้หวัน จัดเป็นร้านค้าปลีกรูปแบบสมัยใหม่ (Modern Trade) เป็นศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างครบวงจรของคนไทยขนาดใหญ่รูปแบบใหม่ล่าสุด ก่อตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดวัสดุก่อสร้างและวัสดุก่อตกแต่งซ่อมแซมบ้านโดยเฉพาะ มีจุดมุ่งหมายเพื่อขยายฐานกลุ่ม ผู้รับเหมารายกลาง และรายย่อย เจ้าของโครงการต่างๆ ร้านค้าปลีก

และเจ้าของบ้านที่ต้องการหาแหล่งวัสดุอุปกรณ์ในการก่อสร้างที่ครบครัน ในราคาที่ถูกทุกวัน มีสินค้าที่ครบครันและหลากหลาย โดย “ไทวัสดุ” สาขาแรกเปิดในปี 2553 บนถนนกาญจนาภิเษก เขตบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี บนพื้นที่ขายกว่า 24,000 ตารางเมตร พร้อมทั้งจอดรถในร่มกว่า 300 คัน มุ่งเน้นความครบครันด้วยสินค้าคุณภาพหลากหลายจากแบรนด์ชั้นนำกว่า 100,000 รายการ ทั้งนี้สามารถแบ่งสินค้าที่จำหน่ายออกเป็น 2 ประเภทหลัก ดังตาราง 1 – 2

ตาราง 1 ประเภทของสินค้าที่มีจำหน่ายในบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด

ประเภทของสินค้า	ตัวอย่างรายการสินค้า
กลุ่มปูนซีเมนต์และโครงสร้าง	ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ ปูนก่อฉาบ
กลุ่มเหล็ก ตะปู และลวด	เหล็กเส้นกลม เหล็กข้ออ้อย เหล็กตัวซี เหล็กฉาก
กลุ่มหลังคา และอุปกรณ์ติดตั้ง	กระเบื้องมุงหลังคาตราเพชร กระเบื้องคอนกรีต แผ่นยิปซัม
กลุ่มถังน้ำ ท่อน้ำ ระบบน้ำ และจัดสวน	ถังน้ำพลาสติก และถังสแตนเลส ท่อน้ำ รวมถึงอุปกรณ์ ต่างๆ ที่ใช้ในการตกแต่งและจัดสวน
กลุ่มประตู หน้าต่าง ไม้และอุปกรณ์	ประตูไม้ ประตูพีวีซี หน้าต่าง วงกบ ไม้คิ้ว ไม้บัว ราวบันได ลูกกรงไม้ ไม้แปรรูป ไม้ฝา
กลุ่มเครื่องมือช่าง	เครื่องมือช่างปูน ช่างไม้ ช่างเหล็ก ช่างสี
กลุ่มไฟฟ้าและอุปกรณ์	สวิตช์ ปลั๊ก สายไฟฟ้า หลอดไฟฟ้า ดวงโคมไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน เครื่องครัวไฟฟ้า อุปกรณ์เครื่อง ครัวไฟฟ้า
กลุ่มสุขภัณฑ์ ห้องน้ำ และห้องครัว	สุขภัณฑ์ ก๊อกน้ำ อ่างอาบน้ำ
กลุ่มกระเบื้องเซรามิก วัสดุตกแต่งพื้น และผนัง	กระเบื้องปูพื้น บุผนัง กระเบื้องแกรนิต
กลุ่มสีและเคมีภัณฑ์	สีทาบ้าน สีรองพื้น สีน้ำมัน สีย้อมไม้

## ตาราง 2 ลักษณะบริการที่มีในบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด

ประเภทของบริการ	รายละเอียดการให้บริการ
บริการจัดส่งสินค้า (Delivery Service)	บริการจัดส่งสินค้าฟรีถึงบ้านให้กับลูกค้าตามโปรโมชั่นหรือตามเงื่อนไขของทางบริษัทฯ
บริการ DRIVE THRU (Drive Thru Service)	พื้นที่ว่างจำหน่ายประเภทสินค้าในกลุ่มโครงสร้างซึ่งในบริเวณพื้นที่ส่วนนี้ จะมีรถโพล์คลิฟท์และโอเวอร์เฮด เครน พร้อมให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และจะเป็นพื้นที่ที่ลูกค้าสามารถนำรถเข้ามาจอด เพื่อจะได้เข้ามาเลือกซื้อสินค้าได้ในบริเวณด้านหลังของศูนย์จำหน่าย ซึ่งจะจัดพื้นที่ให้สามารถจ่ายเงิน ออกบิล และรับสินค้าได้ภายใน 10 นาที พร้อมบรรทุกสินค้าที่ซื้อกลับบ้านได้ทันที
บริการซ่อมและสั่งซื้ออุปกรณ์ (Repair Service)	บริษัทฯ ให้บริการซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าแบบครบวงจร และได้มาตรฐาน โดยสามารถส่งซ่อมได้ทุกสาขา
บริการสั่งสินค้าพิเศษ (Special Order)	บริษัทฯ ให้บริการสินค้าสั่งพิเศษ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่ทางร้านไม่ได้เก็บสินค้าไว้จำหน่ายตามปกติ
บริการบัตรเครดิต (Credit Card Service)	รับชำระค่าสินค้าตั้งแต่มูลค่า 300 บาทขึ้นไป และไม่คิดค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต ยกเว้นสินค้ากลุ่มโครงสร้าง คิดค่าธรรมเนียม 1.6% ตามเงื่อนไขของทางบริษัทฯ
รับประกันราคาถูก (Low Price Guarantee)	ไทวัสดุ รับประกันราคาขายต่ำสุด โดยจ่ายคืนส่วนต่างของราคาสินค้าภายใน 30 วัน หลังจากลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้ว พบว่าสินค้าที่ซื้อไปจากไทวัสดุมีราคาสูงกว่าห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าอื่น ซึ่งอยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเช่นเดียวกันกับไทวัสดุ โดยต้องนำเอกสารหลักฐานมายืนยันเพื่อรับคืนส่วนต่างได้ที่เคาน์เตอร์บริการลูกค้า เฉพาะสินค้าที่มีชนิด ขนาด และตราสินค้าเดียวกัน ตามเงื่อนไขของทางบริษัทฯ

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเภทของบริการ	รายละเอียดการให้บริการ
รับประกันความพอใจ 30 วัน (30 Days Satisfaction Guarantee)	บริษัทจะรับเปลี่ยนและรับคืนสินค้า ในกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือสินค้าเกิดข้อบกพร่องจากการผลิตหรือ การใช้งานตามปกติ โดยมีเงื่อนไขการรับคืนสินค้าภายในระยะเวลา 30 วัน โดยลูกค้าสามารถนำใบเสร็จรับเงินและสินค้าในสภาพ ที่สมบูรณ์มาแสดงเท่านั้น ทางบริษัทจะพิจารณาและจ่ายเป็นเงินสดทันที

## 2.5 สาขาที่ตั้ง

“ไทวัสดุ” บริหารงานโดย บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านค้าปลีก วัสดุก่อสร้าง และของแต่งบ้านครบวงจร ที่มีสาขาครอบคลุมที่สุดในเมืองไทย บนพื้นที่กว่า 70 ไร่ ภายใต้กลยุทธ์ “ครบ ถูก ดี ที่ไทวัสดุ” โดยบริษัทมีเป้าหมายที่จะเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายสินค้าวัสดุ ก่อสร้าง วัสดุตกแต่ง เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในงานก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง บ้านและสวน เพื่อให้ลูกค้าได้รับทั้งความหลากหลายของสินค้าราคา บริการ ที่สำคัญมาตรฐานของสินค้าต้อง มีคุณภาพดี และรับประกันได้ และด้วยความตระหนักดีว่า การเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องนั้น จะต้องมาจากการเติบโตจากผลงานการดำเนินธุรกิจ และการเติบโต จากการขยายสาขา ดังนั้น บริษัทจึงมุ่งเน้น การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยจะเน้นการพิจารณา เพื่อทบทวน ถึงสินค้าและ กระบวนการให้บริการที่มีต่อกลุ่มลูกค้า ทั้งประเภทและส่วนผสมของสินค้า ความหลากหลาย การ จัดหาสินค้า การกำหนดราคาอย่างสมเหตุสมผล มีความยุติธรรม การจัดเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดต้นทุน ตลอดจนการนำเสนอสินค้าในแต่ละสาขา โดยคำนึงถึงความต้องการของตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละสาขาเป็นสำคัญ นอกจากนี้ บริษัทมีเป้าหมายการขยายสาขา เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยการขยายสาขา ให้ครอบคลุมไปยังจังหวัดต่างๆ ในทุกภูมิภาคอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบัน เปิดให้บริการทั้งหมด 42 สาขา ทั่วประเทศไทย โดยแบ่งเป็นภาคกลาง 16 สาขา ภาคเหนือ 6 สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 10 สาขา ภาคตะวันออก 6 สาขา ภาคใต้ 4 สาขา

## แนวคิดเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน

### 1. ความหมายของความชำนาญในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายความชำนาญในการทำงานไว้ดังนี้

ความชำนาญในการทำงาน (Expertise) เป็นคำที่ให้ภาพหรือความหมายในเชิงปฏิบัติ การฝึกฝนจากของจริงจนเกิดความชำนาญหรือมีทักษะที่จะทำงานในหน้าที่ได้อย่างคล่องแคล่วเป็นอัตโนมัติ

สารานุกรมเสรี (2560 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง และสามารถนำสิ่งเหล่านี้มารวมกันเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

สมยศ แยมเนียน (2551 : 35) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเรื่องนั้นๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน มีการทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความรับผิดชอบและตรงเวลาในการทำงาน ไม่ปล่อยให้เกิดความล่าช้าจนก่อความเสียหายต่อตนเองและผู้อื่น

Ucbasaran, Westhead, & Wright (2005 : 393 - 396) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีการสั่งสมอยู่ในตัวเองและสามารถนำสิ่งเหล่านี้ รวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพของธุรกิจหรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า และทำให้ธุรกิจนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีผู้ให้ความหมายความชำนาญในการทำงานและความเป็นมืออาชีพในการทำงานใกล้เคียงกันในงานวิจัยครั้งนี้เลือกที่จะใช้ความชำนาญในการทำงาน ซึ่งสองคำนี้มีความหมายเดียวกัน



นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเป็นมืออาชีพ หมายถึงความสามารถของบุคคลสะท้อนจากการทำงานที่มีคุณภาพและมาตรฐานสูง และการที่จะมีความเป็นมืออาชีพได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ อันได้แก่ การมีความรู้ความสามารถ การมีจรรยาบรรณ การมีวัฒนธรรมที่ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

চারঙ্গক্তি কঙ্গস্বস্তু (2550 : 20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความชำนาญในการทำงานหมายถึง สินทรัพย์ที่มีค่าความเสื่อม รวมทั้งยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรได้อย่างสม่ำเสมอเนื่องจากเมื่อระยะเวลาผ่านไป คนจะยังคงสะสมความรู้ความสามารถความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จนสามารถเป็นกำลังสำคัญในองค์กร

মল্লিকা ঢোকম্মৈথঙ্গ (2550 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) หมายถึง ความสามารถ ทักษะพิเศษเฉพาะด้านของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ผู้ทำงานในวิชาชีพ

จากความหมายของความชำนาญในการทำงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความรอบรู้ ความชำนาญในขั้นตอนของการปฏิบัติงานโดยครอบคลุมถึงการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ ทั้งในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง

## 2. ความสำคัญของความชำนาญในการทำงาน

ในปัจจุบันทุกธุรกิจมีการแข่งขันและยิ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ หรือองค์กรต่างมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ทั้งนี้เพราะองค์กรต่างๆ เหล่านั้นต่างแสวงหาความเป็นเลิศทางธุรกิจ หรือแสวงหาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยพบว่า (Leon and Cambridge. 2006 : 645) ให้ความสำคัญของความชำนาญในการทำงาน ดังนี้

- 1) ทำให้องค์กรต้องตระหนักถึงรูปแบบของการทำงานที่จะนำมาใช้ เพราะว่ามีหลายทางเลือก
- 2) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบทของการทำงานนั้นๆ กระบวนการทำงานแบบมืออาชีพแนวใหม่
- 3) เป็นกลไกที่ให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น
- 4) สามารถสะท้อนให้เห็นทัศนคติที่มีต่อวิชาชีพ
- 5) เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้งานบริหารมีความราบรื่นและประสบความสำเร็จ

จะเห็นได้ว่า ความชำนาญในองค์กร และกิจการ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับความอยู่รอดขององค์กรในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและ การแข่งขัน ที่มีความรุนแรง ประการสำคัญ ความชำนาญในองค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อม ด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการแข่งขันทางธุรกิจ อันส่งผล ให้กิจการได้เปรียบการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป

### 3. องค์ประกอบของความชำนาญในการทำงาน

องค์ประกอบเป็นปัจจัยหนึ่งในอีกหลายๆ ปัจจัยที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ยังมีผู้ที่ กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน ของบุคคลที่มีความสามารถ ดังนี้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ.

2548 : 14 -15)

3.1 ทักษะ (Skills) หมายถึง บุคคลกระทำได้ และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความ ชำนาญ

3.2 ความรู้ (Knowledge) หมายถึงความ รู้เฉพาะด้านของบุคคล

3.3 ความเชื่อส่วนบุคคล (Self - Concept)หมายถึง ทศนคติ ค่านิยม และความ คิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น

3.4 บุคลิก (Trait) หมายถึง ลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายบุคคลของ ผู้นั้น

3.5 แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่ง ไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา

จำเนียร จวงตระกูล (2549 : 19) ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบของความชำนาญใน การทำงานของการที่คนจะเป็นผู้มีความสามารถได้ จะต้องประกอบด้วย

1). การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ปัญหา และการตัดสินใจในการแก้ปัญหา หมายถึง สามารถ คิดวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ สามารถทำการ ตัดสินใจ เลือกแนวทางที่ดีที่สุด รวดเร็วฉับไว ด้วยเหตุผลที่พิจารณาอย่างรอบคอบ

2). ความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการเป็นผู้นำการ เปลี่ยนแปลงในองค์กรหมายถึง การริเริ่มและบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพื่อให้องค์กร สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งระบบงาน กระบวนการ และสมรรถนะของ

บุคลากรโดยมีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำหรือผู้แทนในกระบวนการเปลี่ยนแปลง และดำเนินงานกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความราบรื่น

3.) ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ความสามารถในการเลือกเครื่องมือสื่อสารที่สามารถนำข้อมูลข่าวสารถึงมือผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน โดยการสื่อสารด้วยรูปแบบต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4.) ทำความเข้าใจในธุรกิจและองค์กร หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจขององค์กร รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทบาทขององค์กรในเชิงธุรกิจและสภาพแวดล้อม เข้าใจผลิตภัณฑ์ขององค์กร สภาวะของคู่แข่ง สภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อองค์กร

5.) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดี ทั้งในงานและส่วนบุคคล เข้าใจในพฤติกรรม รวมทั้งสามารถถ่ายทอดและรับความนึกคิดของผู้อื่นได้ดี

6.) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างและกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

7.) มีความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการแสดงออกถึงความ เป็นผู้นำ โดยการปฏิบัติสิ่งที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ ประพฤติกรมเป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างขวัญและกำลังใจและแรงบันดาลใจต่อผู้อื่น มีความมั่นใจในการตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางขององค์กร

8.) ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ หมายถึง ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณหรือความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพพึงมี สามารถประพฤติตนได้ตามข้อกำหนดตามจรรยาบรรณ เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงของผู้ประกอบวิชาชีพ

สมยศ แยมเพื่อน (2551 : 35) ได้กำหนดองค์ประกอบของความชำนาญในการทำงาน ประกอบด้วย

1) ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (Analytical Skill) หมายถึง บุคคลพิจารณาถึงขั้นตอนของการพิจารณาปัญหาเพื่อแก้ไขให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

2) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความสามารถในการทำงานโดยพิจารณาจากงานที่เคยทำหรือระยะเวลาที่เคยทำมาก่อน

3) ด้านความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ อย่างยิ่ง จากองค์ประกอบของความชำนาญในการทำงานข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความชำนาญในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 4. การวัดความชำนาญในการทำงาน

การวัดความชำนาญในการทำงานนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวัดมีหลายอย่างได้ถูกพัฒนาขึ้น เช่น (Ucbasaran, D. Westhead, P. & Wright. 2005 อ้างถึงใน นวรัตน์ ชนาพรรณ. 2550 : 34) ได้จำแนกเครื่องมือบ่งชี้ความชำนาญออกเป็น 2 ประเภทคือ

##### 3.1 ความชำนาญทั่วๆ ไป ได้แก่

3.1.1. การศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความชำนาญ ที่มีการนำมาใช้เป็นดัชนีวัดบ่อยๆ การศึกษาที่เป็นทางการจะทำให้เกิดทักษะทางความคิดที่จำเป็นต่อการปรับตัวไปสู่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การศึกษาเป็นแหล่งของความรู้ ทักษะ การฝึกฝน การจูงใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง ลดความสงสัยในการทำงาน เพิ่มวิสัยทัศน์ในการเพิ่มพูนความชำนาญในการทำงาน

3.1.2 ประสบการณ์ทำงาน ไม่ว่าจะเป็ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรงหรือไม่ก็ตามเป็นสิ่งที่ช่วยบูรณาการและเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ ทำให้บุคคลสามารถปรับตัวไปสู่สถานการณ์ใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดผลผลิตภาพมากขึ้น

##### 3.2 ความชำนาญเฉพาะทาง

สมรรถภาพความสามารถ เป็นความสามารถ การได้มาซึ่งความรู้การรวบรวม และผสมผสานทรัพยากร ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่จะใช้ในการทำงาน

จากความหมายของความชำนาญในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า การมีความรอบรู้ชำนาญในขั้นตอน หรือวิธีการทำงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง มีความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้ เพื่อสั่งสมพัฒนาศักยภาพความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องรวมทั้งรู้จักพัฒนาปรับปรุงประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยี เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

## แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### 1. ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตน อย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน

อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำความเข้าใจและการกำหนดแนวคิดในการทำงาน การใช้หลักในการพิจารณา ความน่าจะเป็นของการทำงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ต้องรักษาด้วย ความยุติธรรม ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐาน กำหนดมาตรฐาน ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้และให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

วรัท พฤษชากุลนันท์ (2550 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยคำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆ ด้านแต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ประหยัดทั้งเวลา แรงงาน วัสดุสิ่งของ และอื่นๆ

สมใจ ลักษณะ 2549 : 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรม การงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นบุคคลที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และในองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่การงาน

จากความหมายประสิทธิภาพการทำงานดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมีคุณภาพใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถและทักษะ ในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

## 2. ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน

การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

แนวคิดของ ปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) (พัชรินทร์ ไชยวรินทรกุล. 2551 : 38) สรุปปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อคือ

- 1) คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
- 3) เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
- 4) ค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุน น้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

วชิรวัชร งามละม่อม (2558 : เว็บไซต์) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ
- 2) ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
- 3) ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557 : 217 - 273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับเสถียรการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

### 3. วงจรการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วงจรการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มี 4 ขั้นตอนการทำงาน ดังนี้ (วรภาพร หอมทอง. 2556 : 22 - 25)

3.1 การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement)  
แผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร อย่างเป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติ (Action Plan)” โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย วิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่างถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3.2 การดำเนินการตามแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation)  
เริ่มดำเนินการตามแผนโดยมอบหมายให้มีผู้มีหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและสั่งงานที่ชัดเจนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต และมีประสิทธิผลและงานเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่องานที่ทำออกมามีความดีเยี่ยมมีความสุขในการทำงาน ก็จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ส่งผลให้การทำงานดีขึ้นเรื่อยๆ

### 3.3 การวัดประสิทธิภาพในการทำงาน

การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency) ที่เป็นระบบและชัดเจน จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าไม่สามารถรับทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใด และในระดับใด ดังนั้น จึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรมโดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ที่พบเห็นบ่อยๆ คือจะตั้งเป็นดัชนีชี้วัด (Key Performance Indicators : KPI) ขึ้นมา โดยดูจากงานที่รับผิดชอบของแต่ละคน แล้วหยิบงานที่สำคัญมาตั้งเป็นเป้าหมาย เช่น ฝ่ายขายของบริษัททั่วไป อาจจะกำหนดเป้าหมาย

ตามช่องทางต่างๆ ผู้จัดการสาขาของธนาคารอาจจะกำหนดเป้าบัตรเครดิต สินเชื่อบ้าน ยอดเงินฝาก รายได้ค่าธรรมเนียม แต่ในระยะหลังได้เห็นการกำหนดการวัดผลเป็นคะแนนมากขึ้น โดยแปลงตัวที่จะนำมาวัดเป็นคะแนน เช่น ยอดขายรายได้ค่าธรรมเนียม เป็นคะแนน (โดยอาจให้นำน้ำหนักตามความสำคัญเพิ่มเข้าไป) แล้วกำหนดการวัดผลตามคะแนนรวม ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจมีบรรณานุกรมที่สามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ธุรกิจจะไม่มีข้อมูลเบื้องต้นในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพเราก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

#### 3.4 การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency) เป็นการนำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบประเมินและวิเคราะห์กับข้อมูล เพื่อหาความแตกต่าง สาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานใน 2 ลักษณะได้แก่

3.4.1 การเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา โดยพิจารณาผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจะสะท้อนความก้าวหน้าหรือถดถอยหลังของธุรกิจ

3.4.2 การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่ามีความใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับแผนอย่างไร เกิดความแตกต่างอย่างไร และสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

#### 4. ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 8 ประการ ดังนี้ (มัลลิกา ดอกไม้ทอง 2550 : 34)

4.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้



4.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าซึ่งกันและกัน

4.3 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดกันเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใด ไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การไม่มี การมอบหมายงาน หรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับสมาชิกการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

4.4 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธีและทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือทีมโดยส่วนรวม

4.5 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกัน ประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่

เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถ ที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

4.6 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter - group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

4.6.1 แน่ใจว่าการกระทำในการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและเข้าใจ

4.6.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

4.6.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

4.6.4 ไม่เป็นผู้มีความแข่งกระด้าง ตี้อารมณ์

4.6.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

4.6.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของตน และพยายามใช้ประโยชน์

จากความแตกต่าง

4.7 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไรเพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกอย่างชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ซึ่งบทบาทสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

4.7.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ)

4.7.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่

เกี่ยวข้อง

4.8 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย

(Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความและติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการองค์การมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

#### 5. องค์ประกอบทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกหน่วยงานต้องพยายามดำเนินงานให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กร โดย จูรีวัลย์ ภักดีวุฒิ (2550 : เว็บไซต์) ได้นำแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน มาศึกษาและสรุปได้ดังนี้

5.1 ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้จ่ายค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทางบัญชี ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่ใช้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานทางบัญชีที่ได้รับมอบหมายได้คุ้มค่า มีต้นทุนต่ำ

5.1.1 ประหยัดต้นทุน (Cost) หมายถึง การใช้จ่ายที่คุ้มค่า เสียรายจ่ายที่น้อยแต่ได้งานที่มีคุณภาพ

5.1.2 ประหยัดทรัพยากร (Resources) หมายถึง การใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสมไม่ฟุ่มเฟือย ใช้อย่างประหยัด และสามารถปฏิบัติงานทางบัญชีได้ประสบความสำเร็จด้วย

5.1.3 ประหยัดเวลา (Time) หมายถึง การทำงานทางบัญชีมีความรวดเร็วทันกับเหตุการณ์และสามารถนำไปสู่การตัดสินใจได้เร็ว ทำงานบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

5.2 ความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา (Speed and Timely) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

5.3 ความมีคุณภาพ (Quality) หมายถึง งานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ ครบถ้วนได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555 : เว็บไซต์) ได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harring Dmeon ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1) การทำงานเชื่อถือได้ (Reliable Work) หมายถึง การปฏิบัติงานต้องมีการบันทึก ข้อมูลที่เชื่อถือได้ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว พอเพียงและถาวร (Reliable, Immediate, Adequate and Permanence Records) การบันทึกต่างๆ ควรจะครอบคลุมถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ที่กิจการมีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วยและ การนำเสนอข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้คือการนำเสนอข้อมูลที่ไม่มีความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งไม่มีความลำเอียงในการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่

2) งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness) หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จคล่องตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้

3) ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized) หมายถึง คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด หรืออาจเกิดจากการควบคุมงานเพื่อกำกับ ให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ตามมาตรฐานงาน ครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ หรือ ปฏิบัติงานไม่ผิดพลาดบกพร่อง ได้ผลตามเป้าหมาย ทันเวลา ไม่เกิดการสูญเปล่าของทรัพยากร ซึ่ง มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.1) มาตรฐานผลผลิต (Product Standard) เช่น สินค้าที่ผลิตออกจำหน่าย ภายใต้อี่ห้อเครื่องหมายการค้า จะต้องมีความสมบูรณ์หรือคุณลักษณะที่ถูกต้องตามเกณฑ์ของขนาด น้ำหนัก สี ส่วนประกอบ ความสามารถในการใช้งาน เป็นต้น

3.2) มาตรฐานกระบวนการ (Process Standard) เช่น กระบวนการผลิตสินค้า จะต้องสอดคล้องกับแบบแผนวิธีการผลิตที่ได้รับการรับรองไว้แล้ว กระบวนการจะต้องผ่านขั้นตอนทุก ขั้นตอนอย่างถูกต้อง ผลการปฏิบัติแต่ละขั้นจะต้องสมบูรณ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการทำงานแต่ละขั้นตอนก่อนส่งต่อไปยังขั้นตอนต่อไป เป็นต้น

3.3) มาตรฐานปัจจัย (Input Standard) เช่น คุณสมบัติของวัสดุ วัตถุดิบจะต้อง เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า คุณสมบัติของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จะต้องเป็นไปตาม ข้อกำหนดความมีคุณภาพสูงอย่างครบถ้วน คุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถเจตคติและค่านิยมที่เป็นไปตามเกณฑ์ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานแต่ละด้านมีผลการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพในด้านทำงานได้ถูกต้องทำงานได้ครบถ้วนได้ตรงตาม เวลาที่กำหนดเป็นต้น ความเพียงพอของงบประมาณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในแต่ละด้านรวมถึง ความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่าย ลักษณะของเทคโนโลยีที่กำหนดให้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ครบถ้วนเพียงพอใช้ประโยชน์คุ้มค่า เงื่อนไขเวลาในการดำเนินงานแต่ละด้านกำหนดไว้อย่างเหมาะสม เป็นกรอบของเร่งรัดปฏิบัติงานให้ได้ผลครบถ้วนตามกำหนด

การประเมินผลงานจริงเทียบกับมาตรฐาน หมายถึง การนำข้อมูลที่พบจากการปฏิบัติงานมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามมาตรฐาน เพื่อระบุสิ่งที่ตรง ครบถ้วน สอดคล้องกับมาตรฐาน และระบุสิ่งที่ต่ำกว่ามาตรฐานในแง่ที่ผลจากการปฏิบัติงานไม่ตรง ไม่ครบถ้วน ไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผลงานจริงเทียบกับมาตรฐาน จะได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ ประโยชน์แก่การบริหารจัดการองค์การ สามารถนำไปใช้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับจากการประเมินผลงานจริงเทียบกับมาตรฐานจะช่วยเป็น ข้อมูลสารสนเทศป้อนกลับ (Feedback) เพื่อการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้ บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงจะมุ่งตรง ต่อระบบงานที่มีการปฏิบัติหรือผลงานจริงต่ำกว่าสามารถโดยมีแนวพัฒนาปรับปรุงระบบงาน ดังนี้

1) ค้นหาปัญหาที่แท้จริงขององค์การ โดยนำผลการประเมินระบุข้อบกพร่อง จุดอ่อนของระบบปัจจัย กระบวนการ ผลผลิตที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ไม่มีข้อบกพร่องหรือจุดอ่อน อีกต่อไป

2) การแก้ไขปรับปรุงพัฒนาจะมุ่งตรงไปที่มาตรฐาน นำมากำหนดเป็นเป้าหมาย ของการทำงาน เมื่อเป้าหมายเชิงมาตรฐานและจะตามมาด้วยการปรับเปลี่ยนการจัดการและ การใช้ ปัจจัยปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน การปรับปรุงผลผลิตเชิงปริมาณ และการปรับปรุง ผลผลิตเชิงคุณภาพ

3) การพัฒนาบุคลากรในบุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น กลุ่ม บุคคลที่รับผิดชอบงานออกแบบสินค้า กลุ่มคนที่รับผิดชอบเทคโนโลยีสมัยใหม่ กลุ่มคนที่รับผิดชอบ งานบริหารงบประมาณการบัญชี การตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรในจุดการ ปฏิบัติงานที่มีจุดอ่อน จะเป็นการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานการพิจารณา ความรู้ ความสามารถ ทักษะต่างๆ ที่ควรปรับปรุง นำมาเป็นกิจกรรมฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมจะเกิด ประโยชน์โดยตรงแก่องค์การ

6. ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของตน ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนจึงประกอบไปด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน. 2549 : 31)

6.1 ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ มีความกระตือรือร้นและการพัฒนาตนเอง เช่น เอาใจจริงเอาใจ มีมานะ อุตสาหะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ ความชำนาญอยู่เสมอและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง การปฏิบัติตามคำสั่งและมีระเบียบวินัย เช่น เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่มีข้อโต้แย้ง พร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแล การใช้เครื่อง อุปกรณ์และทรัพย์สินต่างๆ ขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีเสมอ และสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหา ให้อันต่อเหตุการณ์

6.2 ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องเรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่และตั้งใจ ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงาน ทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

6.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลายๆ อย่างในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานแปลกๆ ใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้ สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่บ่งชี้ เช่น ปรับตนเอง หรือการกระทำที่เหมาะสมกับปัญหาหรือลักษณะงานที่แตกต่างกันไป คิดทางเลือกอื่นได้เหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ได้ผลและค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นคนช่างสังเกตเกี่ยวกับลักษณะการทำงานสามารถช่วยเสนอแนะเพื่อร่วมงานถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีแนวคิดที่จะสร้างและปรับวิธีการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

6.4 ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนอกจากองค์ประกอบต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วยังมีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.4.1 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะอย่าง (Technical Skill) หมายถึงความรู้เกี่ยวกับเทคนิค ขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4.2 ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Human Skill) หมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจ ร่วมประสานงานกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในองค์กร ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

6.4.3 ทักษะทางด้านความรู้ ความคิด (Conceptual Skill) หมายถึงความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมองค์กร เห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทักษะทางด้านนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับตัดสินใจเรื่องนโยบาย และแนวทางต่างๆ ขององค์กร

6.5 บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพ หมายถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เช่น

6.5.1 แสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รักงาน พอใจงาน

6.5.2 แสดงออกถึงการทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น

6.5.3 แสดงออกถึงความสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

#### 6.6 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานพนักงานสามารถที่จะรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานเต็มความสามารถ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคของการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มั่นใจว่าตนเองมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพได้ มีความรู้สึกผูกพันแน่นแฟ้นกับหมู่คณะและมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ เอลิมเกียรติ แก้วหอม เกี่ยวกับบองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harring Dmeon Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงาน

ให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” (เฉลิมเกียรติ แก้วหอม.

2555 : เว็บไซต์) ประกอบด้วย การทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work) งานสำเร็จทันเวลา

(Timeliness Work success) งานมีมาตรฐาน (Standardized Work)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

วราพร หอมทอง (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของหัวหน้าการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ความชำนาญในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความรู้ และด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาวิชาชีพบัญชีให้เกิดความชำนาญแก่หัวหน้าการเงินและพนักงานทุกคนในองค์กร โดยการสร้างทักษะในวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ส่งเสริมให้พนักงานฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สร้างพนักงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลให้ งานประสบความสำเร็จต่อไป

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญการสอบบัญชีกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความชำนาญ ด้าน การเรียนอย่างไม่จบสิ้น และคุณภาพการสอบบัญชีด้านความถูกต้องและด้านความเที่ยงธรรมแตกต่างกัน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีประสบการณ์การสอบบัญชีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความชำนาญการสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความชำนาญการสอบ บัญชีด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ และคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความกะทัดรัดแตกต่างกัน และผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตที่มีจำนวนกิจกรรมที่รับการตรวจในแต่ละปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมี ความชำนาญการสอบบัญชีโดยรวมแตกต่างกัน โดยสรุป ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรนำไปใช้ให้เป็น แนวทางในการสร้างความชำนาญเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและเกิดคุณภาพในการ สอบบัญชีและเป็นประโยชน์ให้สามารถดำเนินการสู่เป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์และต้องอยู่บน พื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพในการสอบ

นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร



ผลการวิจัยพบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคคล ด้านสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร และด้านองค์กร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจรรยาบรรณวิชาชีพโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ด้านการรักษาความลับ ด้านการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ไพประพันธ์ วัฒน (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีที่มีอายุระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐานแตกต่างกัน และความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการรู้จักจริง รู้ลึก รู้กว้าง ด้านการทำงานวางแผนได้ ด้านการอธิบายชี้แจงได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

มัลลิกา ดอกไม้ทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของทักษะความเป็นมืออาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อการเพิ่มคุณค่าองค์กร ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีของธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีทักษะความเป็นมืออาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมากและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน นักบัญชีของธุรกิจ SMEs ที่มีรูปแบบธุรกิจ หุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อติภา พลเรืองทอง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนประเภทกิจการสาธารณูปโภค พบว่า นักบัญชีธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถทางการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ด้านการทำงาน

ร่วมกับผู้อื่น และด้านมนุษยสัมพันธ์ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพโดยรวม และความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานต้องเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน

## ประเภท

### 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Faraj and Wasko (2011 : 1554 - 1568) ได้ศึกษาการผสมผสานความชำนาญเข้าไปในทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ พบว่า ทีมงานที่อาศัยความรู้ในการปฏิบัติอาจเผชิญเหตุการณ์ที่ต้องแสวงหาและทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานทรัพยากรที่วิกฤติที่สุดของทีมงานลักษณะนี้คือ ความชำนาญเฉพาะทาง หากแต่ความชำนาญที่ทีมมีอยู่นั้นไม่เพียงพอในการผลิตผลงานให้มีคุณภาพสูง ดังนั้น ความชำนาญที่มีอยู่ต้องได้รับการจัดการและผสมผสานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีศักยภาพสูงสุด กล่าวคือ ทีมต้องสามารถจัดการทักษะและความพึงพาอาศัยกันอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้วิธีผสมผสานความชำนาญ โดยทีมต้องรู้จักบริหารความชำนาญ เช่น ใครมีความชำนาญด้านที่งานนั้นต้องการ งานนั้นต้องการความชำนาญด้านใดเป็นหลัก และสามารถนำความชำนาญมาใช้ให้ได้ผล

Krishnan (2009 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความชำนาญด้านบัญชีการเงินของคณะกรรมการตรวจสอบ ความเสี่ยงเรื่องการฟ้องร้องคดีและการกำกับดูแลกิจการพบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการผู้ชำนาญด้านบัญชีการเงิน ความเสี่ยง เรื่องการฟ้องร้องคดีและการกำกับดูแลกิจการของบริษัทที่มีความเสี่ยงเรื่องการฟ้องร้องคดีที่สูงกว่า มีแนวโน้มที่จะมีการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีการเงินเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงเรื่องการฟ้องร้องคดีกับโอกาสในการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีการเงินเป็นคณะกรรมการตรวจสอบจะเกิดขึ้นกับบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีแต่จะไม่มีกรณีแต่งตั้ง ในบริษัทที่มีการกำกับดูแลกิจการไม่ดี

Schmid (2008 : 46 - 57) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์และความรู้ความสามารถกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า สมมุติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานและความรู้ความสามารถที่มีต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,474 คน วัดการปฏิบัติงานโดยการทดลองงาน การวัดผลความรู้ในงาน และการแบ่งชั้นดูแลการปฏิบัติงานสมมุติฐานรายด้านเพิ่มขึ้น และสมมุติฐานโดยรวม ด้านการปฏิบัติงานสูง ด้านความรู้ความสามารถถูกจำกัด่าประสบการณ์ทำงานสูง สมมุติฐานด้านการปฏิบัติจะต้องงานล่วงเวลา ปรากฏว่าการสนับสนุนสมมุติฐานสำหรับเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงให้เห็น

ชัดเจนว่าความรู้ความสามารถบนประสบการณ์ทำงาน 5 ปี ผลการทดสอบบ่งชี้ว่าการทำงานล่วงเวลาลดลง

Cepeda (2007 : 426 - 437) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และขึ้นอยู่กับปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจ และโอกาสที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ทำงาน การติดต่อสื่อสาร การพูด สภาพการทำงานที่ดี การมีอุปกรณ์ที่ครบครัน ค่าตอบแทน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ แนะนำจากบุคคลอื่น ความสามารถความชำนาญของบุคคลจะแตกต่างกันออกไปตามความถนัดลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ความเชื่อ และค่านิยม

Bedard & Gendron (2004 : 13 - 36) ได้ศึกษาความชำนาญความเป็นอิสระและกิจกรรมของการตรวจสอบมีผลต่อคุณภาพของข้อมูลในงบการเงินของบริษัทที่เผยแพร่ต่อสาธารณชนพบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของกรรมการตรวจสอบกับการจัดการกำไรของบริษัท (Aggressive Earnings Management) ซึ่งวัดโดยระดับของกำไรที่เพิ่มขึ้นและกำไรที่ลดลงของความผิดปกติของรายการคงค้าง (Abnormal Accruals) โดยพิจารณาความชำนาญของกรรมการตรวจสอบ 3 ประเด็น คือ ความชำนาญด้านการเงิน ความชำนาญด้านการจัดการ และความชำนาญเกี่ยวกับบริษัทโดยเฉพาะ ความเป็นอิสระของกรรมการตรวจสอบพิจารณาจาก 2 ประเด็น คือ จำนวนสมาชิกที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบุคคลภายนอก และจำนวนสมาชิกที่มีส่วนร่วมในการวางแผนการออกหุ้นของบริษัท และกิจกรรมของกรรมการตรวจสอบ พิจารณาจาก 3 ประเด็น คือ หน้าที่ในการปฏิบัติงาน ความถี่ในการประชุม และจำนวนของกรรมการตรวจสอบ ใช้เทคนิค Multinomial logit regression ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกำไร กับลักษณะของกรรมการตรวจสอบโดยการจัดการกำไรของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม กับความเชี่ยวชาญทางการเงิน ความชำนาญในบริษัทและความเป็นอิสระ ซึ่งดูจากอำนาจที่ได้รับมอบหมายของกรรมการตรวจสอบ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามทั้งในการจัดการกำไรที่เพิ่มขึ้นและกำไรที่ลดลง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าลักษณะของกรรมการตรวจสอบมีความเกี่ยวพันกันกับการจัดการกำไรทั้งสองแบบ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population Sample) ที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ พนักงานสตรี บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 776 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด เดือนมิถุนายน 2560)

พูน ปรุ ทิโต ชีเว

ตาราง 3 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามพนักงาน

บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
อุบลราชธานี	74	74
สุรินทร์	78	75
บุรีรัมย์	78	69
ร้อยเอ็ด	74	64
มหาสารคาม	79	69
มุกดาหาร	79	67
ขอนแก่น	84	69
สกลนคร	84	66
อุดรธานี	73	65
หนองบัวลำภู	73	68
รวม	776	686

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อโดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของบริษัทซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ โดยครอบคลุมความชำนาญในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (Analytical Skill) จำนวน 4 ข้อ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) จำนวน 3 ข้อ ด้านความสามารถในการสื่อสาร (Communication Skill) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 13 ข้อ โดยครอบคลุมประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย การทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Work) จำนวน 4 ข้อ งานสำเร็จทันเวลา (Timeliness Work success) จำนวน 5 ข้อ และผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Work) จำนวน 4 ข้อ

### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดความมุ่งหมายและสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแบบกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย
  - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร. กรุณย์ ประทุม อาจารย์ประจำคณะวิชาสาขาการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
  - 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรลภัส สุวรรณรัตน์ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวิรัชกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

## 6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try - Out ) กับพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 30 คนแรก

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งผลกระทบของความชำนาญในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก(r) อยู่ระหว่าง 0.778 – 0.924 และประสิทธิภาพในการทำงานได้ค่าอำนาจจำแนก(r) อยู่ระหว่าง 0.798 - 0.942 (ตาราง 46 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลกระทบของความชำนาญในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.889 – 0.943 (ตาราง 46 ภาคผนวก ข) และ ประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.896 – 0.942 Nunnally และ Bernstein (1994) ได้นำเสนอว่าการทดสอบการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

7. นำผลนำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำส่งให้ฝ่ายบุคคลแต่ละสาขาดำเนินการเก็บให้

2. ขออนุญาตราชการจากคณะกรรมการบัญชาและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้ฝ่ายบุคคลแต่ละสาขา ตามที่อยู่ของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2561 โดยแนบซองติดแสตมป์ไปพร้อมกัน และขอความอนุเคราะห์ฝ่ายบุคคลของแต่ละสาขาในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แจกแบบสอบถามและจัดเก็บส่งภายในระยะเวลา 30 วัน

4. เมื่อครบกำหนดตามระยะเวลา 30 วัน ได้รับแบบสอบถามมาจากฝ่ายบุคคลแต่ละสาขาจำนวน 7 สาขา เป็นจำนวนแบบสอบถาม 418 ชุด ผู้วิจัยจึงดำเนินการตามทางโทรศัพท์จาก 3 สาขาที่เหลือ จนกระทั่งวันที่ 11 มีนาคม 2561 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทุกสาขารวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา 686 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 59 วัน ซึ่งทุกฉบับมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้วิธีประมวลผลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 - 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางกับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน



จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102 - 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 - 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

#### 4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

4.1 t-test

4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)

4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
EX	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม

EXA	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญ ในการทำงานด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา
EXW	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญ ในการทำงานด้านประสบการณ์ในการทำงาน
EXC	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการ ทำงานด้านความสามารถในการสื่อสาร
WE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ทำงานโดยรวม
WER	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านการทำงานที่เชื่อถือได้
WET	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านงานสำเร็จทันเวลา
WES	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านผลงานได้มาตรฐาน



## ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน
- ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน
- ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ดังตาราง 4

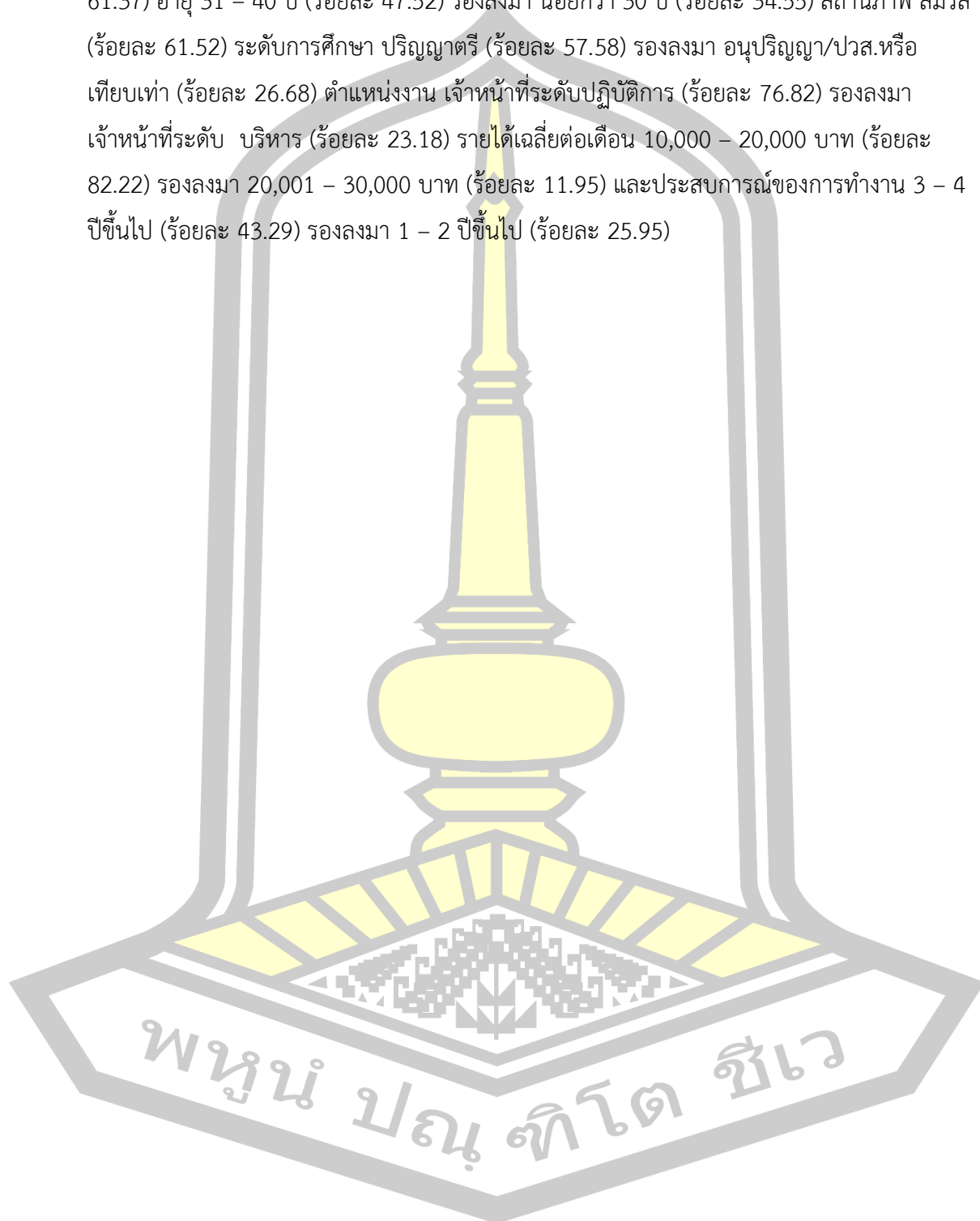
ตาราง 4 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	421	61.37
1.2 หญิง	265	38.63
รวม	686	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	237	34.55
2.2 31 – 40 ปี	326	47.52
2.3 41 – 50 ปี	105	15.31
2.4 มากกว่า 50 ปี	18	2.62
รวม	686	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	193	28.13
3.2 สมรส	422	61.52
3.3 หย่าร้าง/ม้าย	71	10.35
รวม	686	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.2 มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า	97	14.14
4.3 อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	183	26.68
4.4 ปริญญาตรี	395	57.58
4.5 สูงกว่าปริญญาตรี	11	1.60
รวม	686	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ	527	76.82
5.2 เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร	159	23.18
รวม	686	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	26	3.79
6.2 10,000 – 20,000 บาท	564	82.22
6.3 20,001 – 30,000 บาท	82	11.95
6.4 มากกว่า 30,000 บาท	14	2.04
รวม	686	100.00
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
7.1 ต่ำกว่า 1 ปี	37	5.40
7.2 1 – 2 ปีขึ้นไป	178	25.95
7.3 3 – 4 ปีขึ้นไป	297	43.29
7.4 5 ปีขึ้นไป	174	25.36
รวม	686	100.00

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย (ร้อยละ 61.37) อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 47.52) รองลงมา น้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 34.55) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 61.52) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 57.58) รองลงมา อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 26.68) ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 76.82) รองลงมา เจ้าหน้าที่ระดับ บริหาร (ร้อยละ 23.18) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท (ร้อยละ 82.22) รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 11.95) และประสบการณ์ของการทำงาน 3 – 4 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.29) รองลงมา 1 – 2 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 25.95)





## ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของบริษัท ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในปัจจุบัน ดังตาราง 5

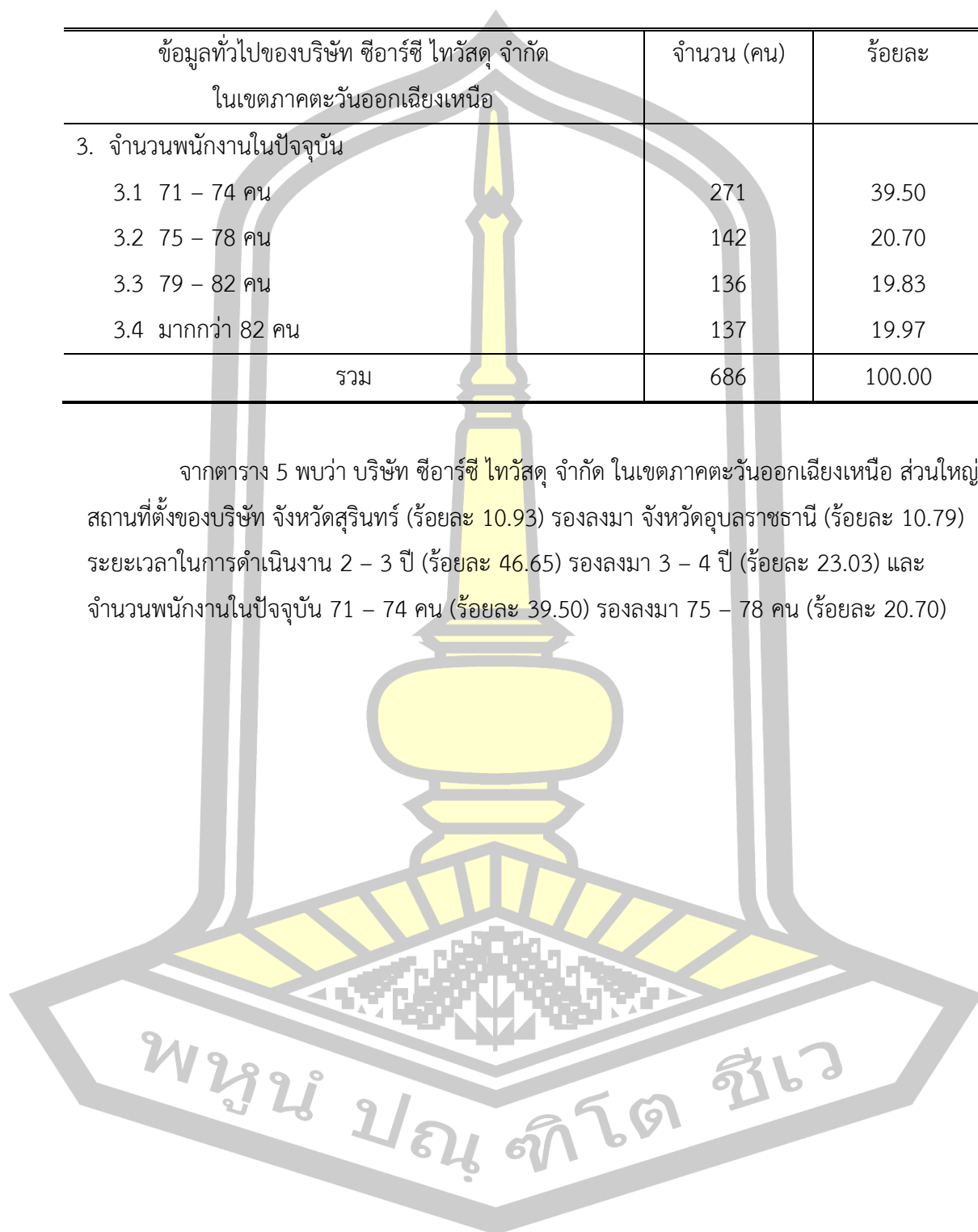
ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของบริษัท		
1.1 จังหวัดอุบลราชธานี	74	10.79
1.2 จังหวัดสุรินทร์	75	10.93
1.3 จังหวัดบุรีรัมย์	69	10.06
1.4 จังหวัดร้อยเอ็ด	64	9.33
1.5 จังหวัดมหาสารคาม	69	10.06
1.6 จังหวัดมุกดาหาร	67	9.77
1.7 จังหวัดขอนแก่น	69	10.06
1.8 จังหวัดสกลนคร	66	9.62
1.9 จังหวัดอุดรธานี	65	9.48
1.10 จังหวัดหนองบัวลำภู	68	9.91
รวม	686	100.00
2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
2.1 น้อยกว่า 1 ปี	68	9.91
2.2 2 – 3 ปี	320	46.65
2.3 4 – 5 ปี	158	23.03
2.4 มากกว่า 5 ปี	140	20.41
รวม	686	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		
3.1 71 – 74 คน	271	39.50
3.2 75 – 78 คน	142	20.70
3.3 79 – 82 คน	136	19.83
3.4 มากกว่า 82 คน	137	19.97
รวม	686	100.00

จากตาราง 5 พบว่า บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่  
สถานที่ตั้งของบริษัท จังหวัดสุรินทร์ (ร้อยละ 10.93) รองลงมา จังหวัดอุบลราชธานี (ร้อยละ 10.79)  
ระยะเวลาในการดำเนินงาน 2 – 3 ปี (ร้อยละ 46.65) รองลงมา 3 – 4 ปี (ร้อยละ 23.03) และ  
จำนวนพนักงานในปัจจุบัน 71 – 74 คน (ร้อยละ 39.50) รองลงมา 75 – 78 คน (ร้อยละ 20.70)



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังตาราง 6 – 9

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	3.92	0.39	มาก
2. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.91	0.45	มาก
3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร	3.90	0.38	มาก
โดยรวม	3.91	0.34	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ( $\bar{x} = 3.92$ ) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) และด้านความสามารถในการสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.90$ )

พหุ ประถมศึกษา

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา เป็นรายข้อของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานโดยมีการกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.94	0.45	มาก
2. ท่านได้ศึกษาและค้นหาถึงทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.97	0.49	มาก
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี	3.94	0.62	มาก
4. ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงแผนการ นโยบาย แนวทางแก้ปัญหาขององค์กรเป็นอย่างดี	3.83	0.61	มาก
โดยรวม	3.92	0.39	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านได้ศึกษาและค้นหาถึงทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\bar{x} = 3.97$ ) ท่านให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานโดยมีการกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.94$ ) ท่านมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.94$ ) และท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงแผนการ นโยบาย แนวทางแก้ปัญหาขององค์กรเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.83$ )

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายชื่อของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี	3.88	0.60	มาก
2. ท่านนำความรู้ความสามารถในงานที่ผ่าน มาพัฒนาให้เกิดทักษะให้เกิดผลงานที่ตรงกับเป้าหมายที่ วางไว้	3.94	0.59	มาก
3. ท่านมีการนำความรู้ความสามารถมาใช้ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะช่วยให้ ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.91	0.60	มาก
โดยรวม	3.91	0.45	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านนำความรู้ความสามารถ ในงานที่ผ่าน มาพัฒนาให้เกิดทักษะให้เกิดผลงานที่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ( $\bar{x} = 3.94$ ) ท่านมีการนำความรู้ ความสามารถมาใช้ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะช่วยให้ ผลการปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ( $\bar{x} = 3.91$ ) และท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.88$ )

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสารเป็นรายข้อ  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ประสานงาน รวมถึงการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเพื่อการ ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ	3.92	0.54	มาก
2. ท่านมุ่งเน้นการใช้ภาษาหรือการเสนอแนะด้วยวาจา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ และถูกต้องตรงกัน	3.94	0.56	มา
3. ท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะภาษาในการ ติดต่อสื่อสาร การประสานงานที่ถูกต้อง	3.77	0.53	มาก
4. ท่านตระหนักถึงการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความ เข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.96	0.51	มาก
โดยรวม	3.90	0.38	มาก

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ตระหนักถึงการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ( $\bar{x} = 3.96$ ) ท่านมุ่งเน้นการใช้ภาษาหรือการเสนอแนะด้วยวาจา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ และถูกต้องตรงกัน ( $\bar{x} = 3.94$ ) และท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ประสานงาน รวมถึงการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.92$ )

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังตาราง 10 – 13

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัทซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้	3.86	0.37	มาก
2. ด้านงานสำเร็จทันเวลา	3.87	0.39	มาก
3. ด้านผลงานได้มาตรฐาน	3.88	0.41	มาก
โดยรวม	3.87	0.35	มาก

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลงานได้มาตรฐาน ( $\bar{x} = 3.88$ ) ด้านงานสำเร็จทันเวลา ( $\bar{x} = 3.87$ ) และด้านการการทำงานที่เชื่อถือได้ ( $\bar{x} = 3.86$ )

พูนุ ปณุกิตโต ชีเว

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้เป็นรายชื่อของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีความสามารถเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ ได้อย่าง ครบถ้วนและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง	3.86	0.51	มาก
2. ท่านได้รายงานข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน	3.93	0.58	มาก
3. ท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็วและสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดไว้เสมอ	3.81	0.60	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความระมัดระวังรอบคอบเป็นอย่างยิ่งทำให้ผลงานถูกต้องและเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา	3.81	0.53	มาก
โดยรวม	3.86	0.37	มาก

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านได้รายงานข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.93$ ) ท่านมีความสามารถเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ ได้อย่าง ครบถ้วนและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง ( $\bar{x} = 3.86$ ) ท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว และสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดไว้เสมอ ( $\bar{x} = 3.81$ ) และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความระมัดระวังรอบคอบเป็นอย่างยิ่งทำให้ผลงานถูกต้องและเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา ( $\bar{x} = 3.81$ )



ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลาเป็นรายชื่อ  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จทันตาม ความต้องการของผู้บังคับบัญชา	3.86	0.52	มาก
2. ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและระเบียบทำให้ผลงานสำเร็จ ตามเวลาที่กำหนด	3.90	0.53	มาก
3. ท่านมีความรู้และความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จทันเวลาเสมอ	4.02	0.58	มาก
4. ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็น อย่างดี ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้	3.76	0.65	มาก
5. ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา	3.84	0.55	มาก
โดยรวม	3.87	0.39	มาก

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา  
อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ท่านมีความรู้และ  
ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จทันเวลาเสมอ ( $\bar{x} = 4.02$ ) ท่านได้ปฏิบัติงาน  
ที่ได้รับมอบหมายได้ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและระเบียบทำให้ผลงานสำเร็จตามเวลาที่  
กำหนด ( $\bar{x} = 3.90$ ) และท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จทันตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา  
( $\bar{x} = 3.86$ )

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐานเป็นรายชื่อ  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานที่ท่านปฏิบัติเป็นอย่างดี และผลงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน	3.89	0.52	มาก
2. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	3.91	0.54	มาก
3. ท่านมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงและตรง ตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการเป็นสำคัญ	3.89	0.57	มาก
4. ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จเกินเป้าหมายขององค์กรที่ กำหนดไว้เสมอ	3.85	0.58	มาก
โดยรวม	3.88	0.41	มาก

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้  
มาตรฐาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผลงาน  
ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ( $\bar{x} = 3.91$ ) ท่าน  
มีความรู้ความเข้าใจงานที่ท่านปฏิบัติเป็นอย่างดีและผลงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน  
( $\bar{x} = 3.89$ ) ท่านมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงและตรงตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการเป็น  
สำคัญ ( $\bar{x} = 3.89$ ) และท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จเกิน  
เป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้เสมอ ( $\bar{x} = 3.85$ )

พูน ปรณ ทิโต ชิว

## ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ดังตาราง 14 – 25

### 5.1 เพศ

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ความชำนาญในการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	3.90	0.36	3.94	0.42	-1.303	0.193
2. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.88	0.45	3.95	0.44	-2.093*	0.037
3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร	3.89	0.39	3.91	0.36	-0.649	0.517
โดยรวม	3.89	0.34	3.93	0.33	-1.667	0.096

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า เพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และด้านความสามารถในการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 5.2 อายุ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีอายุ  
แตกต่างกัน (ANOVA)

ความชำนาญในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.681	0.227	2.003	0.112
	ภายในกลุ่ม	682	77.312	0.113		
	รวม	685	77.993			

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน  
บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุแตกต่างกัน  
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	1.103	0.357

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่  
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถ  
ในการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 5.3 สถานภาพ

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพ  
แตกต่างกัน (ANOVA)

ความชำนาญในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.126	0.063	0.554	0.575
	ภายในกลุ่ม	682	77.867	0.114		
	รวม	685	77.993			

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่าง  
กัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน  
บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน  
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1362.000	1.507	0.172

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้าน  
ได้แก่ ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้าน  
ความสามารถในการสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

#### 5.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ANOVA)

ความชำนาญในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.994	4.331	45.446*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	64.999	0.095		
	รวม	685	77.993			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 47 ภาคผนวก ค)

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	15.011*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 48 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 49 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 50 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 51 ภาคผนวก ค)





## 5.5 ตำแหน่งงาน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน (t-test)

ความชำนาญในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา	3.86	0.38	4.10	0.35	-7.128*	<0.0001
2. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน	3.83	0.43	4.18	0.42	-9.111*	<0.0001
3. ด้านความสามารถในการสื่อสาร	3.83	0.34	4.11	0.41	-8.739*	<0.0001
โดยรวม	3.84	0.31	4.13	0.34	-10.232*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่าตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พูน ปณ ทิโต ชีเว

## 5.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน แตกต่างกัน (ANOVA)

ความชำนาญในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	17.070	5.690	63.698*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	60.923	0.089		
	รวม	685	77.993			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ค่าเฉลี่ย  
เป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็น  
ด้วยเกี่ยวกับชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท  
และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับชำนาญในการทำงานโดยรวม  
มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
(ตาราง 52 ภาคผนวก ค)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	19.787*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 53 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 54 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 55 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 56 ภาคผนวก ค)



## 5.7 ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน โดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์  
ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความชำนาญในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.275	1.092	9.966*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	74.718	0.110		
	รวม	685	77.993			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน  
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความ  
แตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3- 4 ปีขึ้นไป และ  
5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า ประสบการณ์  
ในการทำงาน 1-2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 57 ภาคผนวก ค)

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานรายด้าน

ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์  
ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	5.837	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน  
เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์  
ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความ  
คิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้าน  
ประสบการณ์ ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วย  
เกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า ประสบการณ์  
ในการทำงาน 1 - 2 ปีขึ้นไป และ 3- 4 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 59  
ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์  
ในการทำงาน 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน  
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 2 ปีขึ้นไป  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค)

#### ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน ดังตาราง 26 – 37

##### 6.1 เพศ

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้	3.83	0.36	3.89	0.38	-1.869	0.062
2. ด้านงานสำเร็จทันเวลา	3.86	0.38	3.89	0.4	-0.853	0.394
3. ด้านผลงานได้มาตรฐาน	3.87	0.4	3.9	0.41	-1.045	0.396
โดยรวม	3.86	0.35	3.89	0.35	-1.376	0.169

จากตาราง 26 พบว่า พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 6.2 อายุ

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.860	0.287	2.335	0.073
	ภายในกลุ่ม	682	83.761	0.123		
	รวม	685	84.622			

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน  
( $p > 0.05$ )

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน  
บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีอายุ แตกต่างกัน  
(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	1.850	0.055

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่  
ด้านการงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน  
( $p > 0.05$ )



## 6.3 สถานภาพ

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.239	0.119	0.965	0.381
	ภายในกลุ่ม	682	84.383	0.124		
	รวม	685	84.622			

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	6.000	1362.000	1.198	0.304

จากตาราง 30 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

## 6.4 ระดับการศึกษา

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับ  
การศึกษาแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	11.274	3.758	34.943*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	73.348	0.108		
	รวม	685	84.622			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 62 ภาคผนวก ค)

พูน ปณ ทิโต ชิว

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	12.429*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 63 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 64 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 65 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ระดับการศึกษา ปริญญาตรี และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 66 ภาคผนวก ค)



## 6.5 ตำแหน่งงาน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ		เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้	3.78	0.35	4.09	0.35	-9.738*	<0.0001
2. ด้านงานสำเร็จทันเวลา	3.81	0.37	4.10	0.37	-8.589*	<0.0001
3. ด้านผลงานได้มาตรฐาน	3.81	0.37	4.14	0.43	-9.699*	<0.0001
โดยรวม	3.80	0.32	4.11	0.35	-10.493*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พูน ปรณ ทิโต ชีเว

## 6.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	20.329	6.776.	71.883*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	64.292	0.094		
	รวม	685	84.622			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็น  
ด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท  
และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน โดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ 0.05 (ตาราง 67 ภาคผนวก ค)

พูน ปรนุ ทิโต ชีเว

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	24.564*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 68 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 69 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 70 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 - 30,000 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท และพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 71 ภาคผนวก ค)





## 6.7 ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์  
ในการทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.753	0.918	7.644*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	682	81.869	0.120		
	รวม	685	84.622			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน  
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง  
ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3- 4 ปีขึ้นไป และ  
5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า ประสบการณ์  
ในการทำงาน 1-2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 72 ภาคผนวก ค)

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน รายด้าน  
ของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความชำนาญ ในการทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	1655.092	3.327	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และ ด้านผลงานได้มาตรฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 73 ภาคผนวก ค) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 74 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 75 ภาคผนวก ค)

พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 2 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017 (ตาราง 76 ภาคผนวก ค)

**ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และ การสร้างสมการพยากรณ์ของความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และ การสร้างสมการพยากรณ์ของความชำนาญในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1 : ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

H2 : ความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ

H3 : ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ



ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ  
ในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	WE	EXA	EXW	EXC	VIF
$\bar{x}$	3.87	3.92	3.91	3.90	
S.D.	0.35	0.39	0.45	0.38	
WE		0.688*	0.627*	0.725*	
EXA			0.512*	0.599*	1.698
EXW				0.530*	1.516
EXC					1.742

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน มีค่าตั้งแต่ 1.516 – 1.742 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity(Black. 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.627 - 0.725 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม (WE) ได้ดังนี้

$$WE = 0.510 + 0.291EXA + 0.197EXW + 0.373EXC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม (WE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 455.980$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.666 (ตาราง 39) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความชำนาญในการทำงานแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม (WE) ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.510	0.091	5.590*	<0.0001
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหา (EXA)	0.291	0.026	11.108*	<0.0001
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW)	0.197	0.021	9.240*	<0.0001
ด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC)	0.373	0.027	13.722*	<0.0001
F = 455.980   p = <0.0001   Adj R <sup>2</sup> = 0.666				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (EXA) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม (WE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

ตาราง 40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	WER	EXA	EXW	EXC	VIF
$\bar{x}$	3.85	3.91	3.90	3.89	
S.D.	0.37	0.38	0.44	0.37	
WER		0.592*	0.557*	0.636*	
EXA			0.512*	0.599*	1.698
EXW				0.530*	1.516
EXC					1.742

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.516 – 1.742 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.557 - 0.636 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (WER) ได้ดังนี้

$$WER = 0.753 + 0.247EXA + 0.195EXW + 0.351EXC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (WER) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 237.093$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.508 (ตาราง 41) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (WER) ปรากฏผลดังตาราง 41

ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.753	0.117	6.562*	<0.0001
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหา (EXA)	0.274	0.034	8.438*	<0.0001
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW)	0.195	0.027	7.442*	<0.0001
ด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC)	0.351	0.035	10.461*	<0.0001
$F = 237.093$ $p = < 0.0001$ $Adj R^2 = 0.508$				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (EXA) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ (WER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	WET	EXA	EXW	EXC	VIF
$\bar{x}$	3.87	3.91	3.90	3.89	
S.D.	0.39	0.38	0.44	0.37	
WET		0.654*	0.600*	0.685*	
EXA			0.512*	0.599*	1.698
EXW				0.530*	1.516
EXC					1.742

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.516 – 1.742 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.600 - 0.685 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา (WET) ได้ดังนี้

$$WET = 0.326 + 0.308EXA + 0.214EXW + 0.386EXC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา (WET) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 343.573$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.600 (ตาราง 43) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา (WET) ปรากฏผลดังตาราง 43



ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน  
 ด้านงานสำเร็จทันเวลา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.326	0.111	2.935*	<0.0001
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหา (EXA)	0.308	0.032	9.672*	<0.0001
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW)	0.214	0.026	8.278*	<0.0001
ด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC)	0.386	0.033	11.674*	<0.0001

F = 343.573 p < 0.0001 Adj R<sup>2</sup> = 0.588

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (EXA) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา (WET) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

พูนุ ปณุกิตโต ชีเว

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพ  
ในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	WES	EXA	EXW	EXC	VIF
$\bar{x}$	3.88	3.91	3.90	3.89	
S.D.	0.40	0.38	0.44	0.37	
WES		0.616*	0.542*	0.641*	
EXA			0.512*	0.599*	1.698
EXW				0.530*	1.516
EXC					1.742

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานมีค่าตั้งแต่ 1.516 – 1.742 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความชำนาญในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.542 – 0.641 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน (WES) ได้ดังนี้

$$WES = 0.452 + 0.317EXA + 0.180EXW + 0.381EXC$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน (WES) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $F = 247.864$  ;  $p < 0.0001$ ) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ( $Adj R^2$ ) เท่ากับ 0.519 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความชำนาญในการทำงานของพนักงานแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน (WES) ปรากฏผลดังตาราง 45

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความชำนาญในการทำงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.452	0.126	3.578*	<0.0001
ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ ปัญหา (EXA)	0.317	0.036	8.747*	<0.0001
ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW)	0.180	0.029	6.124*	<0.0001
ด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC)	0.381	0.038	10.141*	<0.0001
$F = 247.864$ $p < 0.0001$ $Adj R^2 = 0.519$				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ความชำนาญในการทำงานด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (EXA) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน (WES) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเปรียบเทียบความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน

## สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และประสบการณ์ของการทำงาน 3 – 4 ปีขึ้นไป
2. บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่สถานที่ตั้งของบริษัท จังหวัดสุรินทร์ ระยะเวลาในการดำเนินงาน 3-4 ปี และจำนวนพนักงานในปัจจุบัน 71 – 74 คน
3. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาความชำนาญในการทำงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสามารถในการการวิเคราะห์ปัญหา เช่น ท่านได้ศึกษาและค้นหาถึงทางเลือกในการแก้ไขปัญหาก่อนลงมือปฏิบัติงาน ทุกครั้ง ท่านให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานโดยมีการกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง และมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี และท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงแผนการนโยบาย แนวทางแก้ปัญหขององค์กรเป็นอย่างดี ด้านประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ท่านนำความรู้ความสามารถในงานที่ผ่านมาพัฒนาให้เกิดทักษะให้เกิดผลงานที่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ ท่านนำความรู้ความสามารถมาใช้ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี และด้านการความสามารถในการสื่อสาร เช่น ท่านตระหนักถึงการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ท่านมุ่งเน้นการใช้ภาษาหรือการเสนอแนะด้วยวาจา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ และถูกต้องตรงกัน และท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ประสานงาน รวมถึงการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นต้น
4. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ เช่น ท่านได้รายงานข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอและตรงตามความต้องการของบังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ท่านมีความสามารถเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และแนวปฏิบัติ ได้อย่าง ครบถ้วนและตรง

ตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างยิ่ง ท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว และสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดไว้เสมอ และท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความระมัดระวังรอบคอบเป็นอย่างยิ่งทำให้ผลงานถูกต้องและเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา ด้านงานสำเร็จทันเวลา เช่น ท่านมีความรู้และความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จทันเวลาเสมอ ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อบังคับและระเบียบทำให้ผลงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด และท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จทันตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา ด้านผลงานได้มาตรฐาน เช่น ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานที่ท่านปฏิบัติเป็นอย่างดีและผลงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ท่านมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงและตรงตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการเป็นสำคัญ และท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จเกินเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้เสมอ

5. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่าระดับการศึกษา ปริญญาตรี มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า และอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

6. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่าตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

7. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท

8. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีขึ้นไป พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 2 ปีขึ้นไป และ 3- 4 ปี ขึ้นไป พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1 - 2 ปีขึ้นไป

9. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า และปริญญาตรี

10. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

11. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 - 20,000 บาท พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,001 - 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ และด้านงานสำเร็จทันเวลา มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 - 20,000 บาท พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน มากกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,001 - 30,000 บาท

12. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีขึ้นไป พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการงานที่เชื่อถือได้ มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-2 ปีขึ้นไป พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3- 4 ปีขึ้นไป และ 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงาน ได้มาตรฐาน มากกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปีขึ้นไป

13. ความชำนาญในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ได้แก่ ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา (EXA) ด้านประสบการณ์ในการทำงาน (EXW) และด้านความสามารถในการสื่อสาร (EXC) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์การได้ดังนี้

$$WE = 0.510 + 0.291EXA + 0.197EXW + 0.373EXC$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้

$$WER = 0.753 + 0.247EXA + 0.195EXW + 0.351EXC$$

2. ด้านงานสำเร็จทันเวลา

$$WET = 0.326 + 0.308EXA + 0.214EXW + 0.386EXC$$

3. ด้านผลงานได้มาตรฐาน

$$WES = 0.452 + 0.317EXA + 0.180EXW + 0.381EXC$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ได้แก่



ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านความสามารถในการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากความชำนาญในการทำงาน เป็นกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขัน ยืนหยัด ปรับตัวอยู่ได้ในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ และนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ แยมเฟื่อน (2551 : 35) กล่าวว่า ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และความชำนาญในเรื่องนั้นๆ อย่างถูกต้อง และชัดเจน มีการทำงานโดยใช้ความรู้ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่ถูกต้องและเหมาะสม มีความรับผิดชอบและตรงเวลาในการทำงาน ไม่ปล่อยให้เกิดความล่าช้า จนก่อความเสียหายต่อตนเองและผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดของ Leon and Cambridge (2006 : 654) ที่ให้ความสำคัญของความชำนาญในองค์กร และกิจการ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับความอยู่รอดขององค์กรในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและ การแข่งขัน ที่มีความรุนแรง ประการสำคัญ ความชำนาญในองค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถครอบคลุมสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ ที่จะส่งเสริมให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการแข่งขันทางธุรกิจ อันส่งผลให้กิจการได้เปรียบการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cepeda (2007 : 426 - 437) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้นจะถูกจัดวางให้เข้าถึงอำนาจ และโอกาสที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ทำงาน การติดต่อสื่อสาร การพูด สภาพการทำงานที่ดี การมีอุปกรณ์ที่ครบครัน ค่าตอบแทน ตลอดจน การได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ แนะนำจากบุคคลอื่น ความสามารถ ความชำนาญของบุคคลจะแตกต่างกันออกไปตามความถนัดลักษณะบุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ความเชื่อ และค่านิยม

2. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานเสร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นหัวใจหลักของการนำองค์กรไปสู่ผลสำเร็จของการดำเนินงาน และการที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของคน และองค์กรที่จะต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันท์ งามสะอาด (2551 : 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำความเข้าใจและการกำหนดแนวคิดในการทำงาน การใช้หลักในการพิจารณา ความน่าจะเป็นของการทำงาน ค่าปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ และถูกต้อง ต้องรักษาด้วย ความยุติธรรม ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนเป็นหลักฐาน งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการ

ดำเนินงานอย่างทั่วถึง งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐาน กำหนดมาตรฐาน ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้และให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ เอลิมเกียร์ติ แก้วหอม (2555 : เว็บไซต์) ที่ได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harring Dmeon กล่าวว่า การทำงานเชื่อถือได้ คือ การปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกข้อมูลที่เชื่อถือได้ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว พอเพียงและถาวร งานสำเร็จทันเวลา คือ การพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ และผลงานได้มาตรฐาน คือ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

3. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยความชำนาญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันเนื่องจากระดับการศึกษาคือสิ่งที่แสดงระดับความแตกต่างด้านสติปัญญาของบุคคลในการพัฒนาและเรียนรู้ นอกจากนี้ระดับการศึกษายังบ่งบอกถึงแนวความคิด ความรู้ ทักษะและการทำงานที่มีแบบแผนของบุคคลนั้นด้วย จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ เนื่องจากได้รับการศึกษาและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะมีแนวคิด ทักษะการทำงานอย่างมีระบบ มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่า แต่ในบางครั้งผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าแต่เป็นผู้ใฝ่รู้ เรียนรู้อยู่เสมอ เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองในทุกด้าน เช่นการเข้ารับการอบรมการสัมมนา ก็สามารถพัฒนาตนเองได้และทำให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด เสน่ห์ จุ้ยโต (2548 : 35) กล่าวว่าหากองค์กรใดสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่จากบุคลากรและทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้ที่ผ่านกระบวนการจัดการมาแล้วนั้น ก็จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงและสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

4. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยความชำนาญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากการเรียนรู้ของตำแหน่งงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การให้ความสำคัญกับการสนับสนุนความร่วมมือทุกฝ่ายขององค์กร หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมในองค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จ พร้อมทั้งส่งผลให้พนักงานเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liao (2010 : Abstract) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการองค์ความรู้ การเรียนรู้ขององค์กร และนวัตกรรมขององค์กรเป็นตัวแปรระหว่างกลางการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมองค์กร ดังนั้น การจัดการองค์ความรู้มีความสำคัญในการก่อให้เกิดการเรียนรู้

5. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยความชำนาญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันเนื่องจาก

รายได้ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพนั้นดังนั้นในการประกอบอาชีพจะต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาตนเองของพนักงานจะต้องพัฒนาด้วยการอบรมเพื่อให้ตนเองทันต่อเหตุการณ์ในการรับรู้รายการ ซึ่งในการอบรมจะต้องอาศัยค่าใช้จ่ายเช่นค่าลงทะเบียน ค่าที่พัก ค่าเดินทางโดยค่าใช้จ่ายเหล่านี้ส่วนใหญ่ผู้อบรมจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง ดังนั้นหากพนักงานมีรายได้น้อยหรือมีรายได้ไม่เพียงพอก็จะไม่สามารถนำมาสนับสนุนค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริดา จิรวิทวัส (2545 : บทคัดย่อ) พบว่านักบัญชีที่มีรายได้แตกต่างกันมีความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนในที่ต่างๆแตกต่างกัน รายได้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงาน ทั้งนี้ศักยภาพดังกล่าวขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ความต้องการเงินเป็นเหตุผลพื้นฐานของความสำเร็จของการทำงานแต่ไม่ได้เป็นเหตุผลเดียว เมื่อเราหาเลี้ยงชีพได้เพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานแล้วจะมีเหตุอื่นซึ่งเริ่มมีความสำคัญขึ้นมา

6. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยความชำนาญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันเนื่องจากการทำงานในแต่ละคนประสบการณ์จะเป็นสิ่งที่บ่งบอกกระบวนการเรียนรู้ ทักษะในการทำงาน และความเชี่ยวชาญในการทำงาน ซึ่งสิ่งนี้เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนจะต้องมีการพัฒนาเพื่อศักยภาพของตนเอง นอกจากนี้ประสบการณ์ทำงานยังเป็นทักษะที่จะทำให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อพัฒนาความคิดและแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา และพัฒนาแนวทางในการปฏิบัติตามนโยบายใหม่ๆ แก่องค์กร สร้างความสำคัญในการทำงานเป็นทีม เพื่อส่งผลให้การทำงานของทีมนั้นมีประสิทธิภาพ เมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างทันที่สอดคล้องกับแนวคิดงานวิจัยของ อรุณา มูลศรี (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า วัฒนธรรมการด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านระยะเวลาที่ให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการมีแนวทางแก้ปัญหาอย่างลงตัวมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและด้านคุณภาพของการให้บริการ

7. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันเนื่องจากพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอและเรียนรู้สิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและได้มาตรฐานการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โคมทอง ถานอาตนา (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวมและสอดคล้องกับแนวคิดของ กันตยา เพิ่มผล

2541 : 15) กล่าวว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร บุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ร่วมการใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหาการคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้ากับการปฏิบัติงานในองค์กรพร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสม

8. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ยังไม่ได้รับผิดชอบหน้าที่สำคัญมากนักส่วนใหญ่มักจะปฏิบัติงานด้านที่ไม่สัมผัสกับปัญหาต่างๆมากนักแต่พนักงานระดับบริหาร ซึ่งได้ผ่านการอบรมพัฒนาและการเรียนรู้จากภายนอกและภายในองค์กรมากกว่า ทำให้พนักงานระดับบริหารมีความรู้และทักษะประสบการณ์จึงส่งผลให้พนักงานเหล่านี้มีความรอบครอบ ผลงานได้มาตรฐาน สังคมยอมรับเชื่อถือได้ดีกว่าและผลการปฏิบัติงานก็ได้ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวเนตร ธงยศ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในสภาพของขวัญในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบปัจจัย 10 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางเว้นแต่ด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบและความพอใจในตำแหน่งงานเท่านั้นที่มี ขวัญอยู่ในระดับสูงเมื่อทำการเปรียบเทียบข้าราชการข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้าราชการตำแหน่งสถิติจังหวัด ข้าราชการฝ่ายวิชาการและวางแผนปฏิบัติการ มีขวัญแตกต่างกันในด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความพอใจในรายได้แตกต่างกัน ด้านปัจจัยภายนอกบุคคล พบว่านโยบายบริหารจัดการที่ชัดเจน มีการติดตามงานของหัวหน้าอย่างใกล้ชิดและสร้างความมั่นคงในการทำงานให้เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิโรรัตน์ แสงเนตร (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างในด้านระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐานแตกต่างกัน

9. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวีสตุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก รายได้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความต้องการเงินเป็นเหตุผลพื้นฐานของความสำเร็จในการทำงาน คือปัจจัยแรงจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยอนามัยเพื่อช่วยค้ำจุนให้มีแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ให้งานสำเร็จ ผลงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ ศรีหาคา (2551 : 95) พบว่า ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ และด้านความเข้าใจและ

ด้านทักษะแตกต่างกัน เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วผู้มีรายได้น้อยจะมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำความรู้ ทักษะที่มีมาใช้ประโยชน์สูงสุด ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจและจะส่งผลให้ทำงานออกมาได้ผลดีอยู่เสมอ

10. พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันเนื่องจากการปฏิบัติงานต้องอาศัยความรอบคอบในหลายด้านการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการสะสมประสบการณ์ในการทำงาน ยิ่งประสบการณ์ในการทำงานมาก ยิ่งทำให้งานเกิดประสิทธิภาพมาก จึงได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้บริหารมอบหมายงานสำคัญให้ทำมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พัฒนางานของตนออกมามีประสิทธิภาพมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 80) พบว่า ประสบการณ์จากสิ่งแวดล้อมที่พบเห็นแตกต่างกัน บางคนได้รับการกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ประสบการณ์ของบุคคลนั้นก็จะเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆด้วย ย่อมได้เปรียบในด้านของประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

11. ความชำนาญในการทำงานด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา ด้านผลงานได้มาตรฐาน เนื่องจาก ปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูงและเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น ความสำเร็จหรือความสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นผลเนื่องมาจากความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประโยชน์สูงสุด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประการแรกการทำงานต้องมีความเชื่อถือได้นั้น จะต้องมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ขั้นตอน เพื่อให้ทำงานได้ตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องครบถ้วน จึงทำให้การทำงานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน เกิดความน่าเชื่อถือแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร หอมทอง (2556 : บทคัดย่อ) พบว่า ความชำนาญในวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านความรู้ และด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาวิชาชีพบัญชีให้เกิดความชำนาญแก่หัวหน้าการเงินและพนักงานทุกคนในองค์กร โดยการสร้างทักษะในวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ส่งเสริมให้พนักงานฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สร้างพนักงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและส่งผลให้งานประสบความสำเร็จต่อไป

12. ความชำนาญในการทำงานด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานที่เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากการทำงานงานของ

พนักงาน ต้องมีความเชื่อถือได้ มีการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555 : เว็บไซต์) พบว่า การทำงานเชื่อถือได้ เป็นการปฏิบัติงานต้องมีการบันทึกข้อมูลที่เชื่อถือได้ การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ รวดเร็ว พอเพียงและถาวร การบันทึกต่างๆ ควรจะครอบคลุมถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ที่กิจการมีและเป็นประโยชน์ต่อสังคมด้วยและการนำเสนอข้อมูลที่มีความเชื่อถือได้คือการนำเสนอข้อมูลที่ไม่มีความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งไม่มีความลำเอียงในการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ไม่ตรงกับความเป็นจริงที่เป็นอยู่

13. ความชำนาญในการทำงานด้านความสามารถในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ด้านงานสำเร็จทันเวลา เนื่องจาก การที่พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อติภา พลเรืองทอง (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประสานงาน ด้านการประเมินผล ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานต้องเชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมความชำนาญในการทำงานของพนักงาน ใน 3 ด้านดังนี้

1.1 ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัญหา โดยสามารถแยกแยะลำดับการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน หาแนวทางในการแก้ปัญหาก่อนลงมือทำงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและเป้าหมายของงาน รวมถึงการรับทราบถึงนโยบายเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

1.2 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี โดยการนำความรู้ของพนักงานมาพัฒนาให้เกิดทักษะ และจะทำให้เกิดผลงานตรงกับเป้าหมายที่วางไว้

1.3 ด้านความสามารถในการสื่อสาร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาษาในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

#### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ด้านการหมุนเวียนงาน ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีผลต่อการพัฒนาความชำนาญในการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ

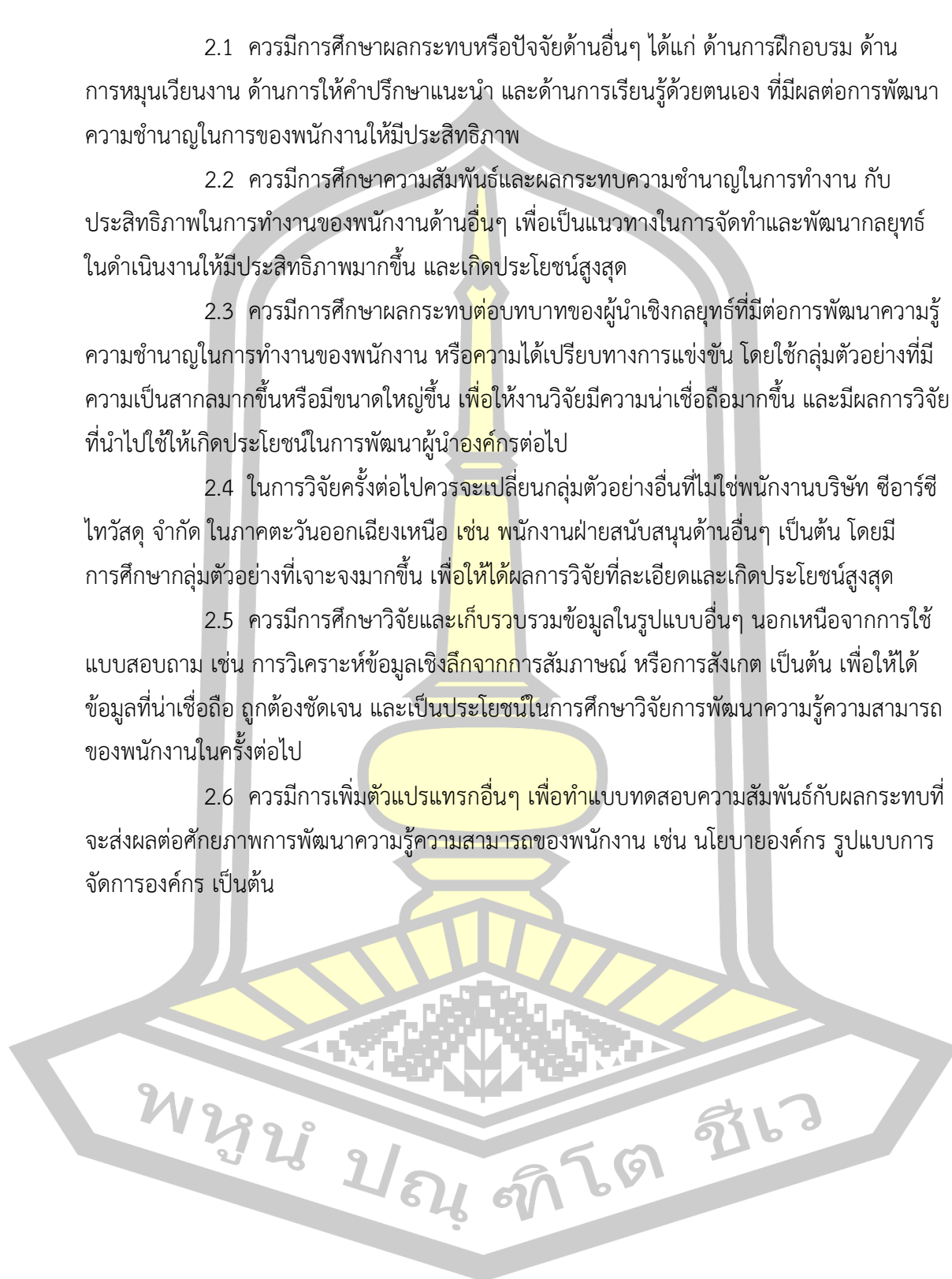
2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบความชำนาญในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำและพัฒนากลยุทธ์ในดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 ควรมีการศึกษาผลกระทบต่อบทบาทของผู้นำเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อการพัฒนาความรู้ความชำนาญในการทำงานของพนักงาน หรือความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้งานวิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีผลการวิจัยที่น่าไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาผู้นำองค์กรต่อไป

2.4 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะเป็นกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่พนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น พนักงานฝ่ายสนับสนุนด้านอื่นๆ เป็นต้น โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียดและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.5 ควรมีการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ หรือการสังเกต เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในครั้งต่อไป

2.6 ควรมีการเพิ่มตัวแปรแทรกอื่นๆ เพื่อทำแบบทดสอบความสัมพันธ์กับผลกระทบที่จะส่งผลต่อศักยภาพการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น นโยบายองค์กร รูปแบบการจัดการองค์กร เป็นต้น



บรรณานุกรม





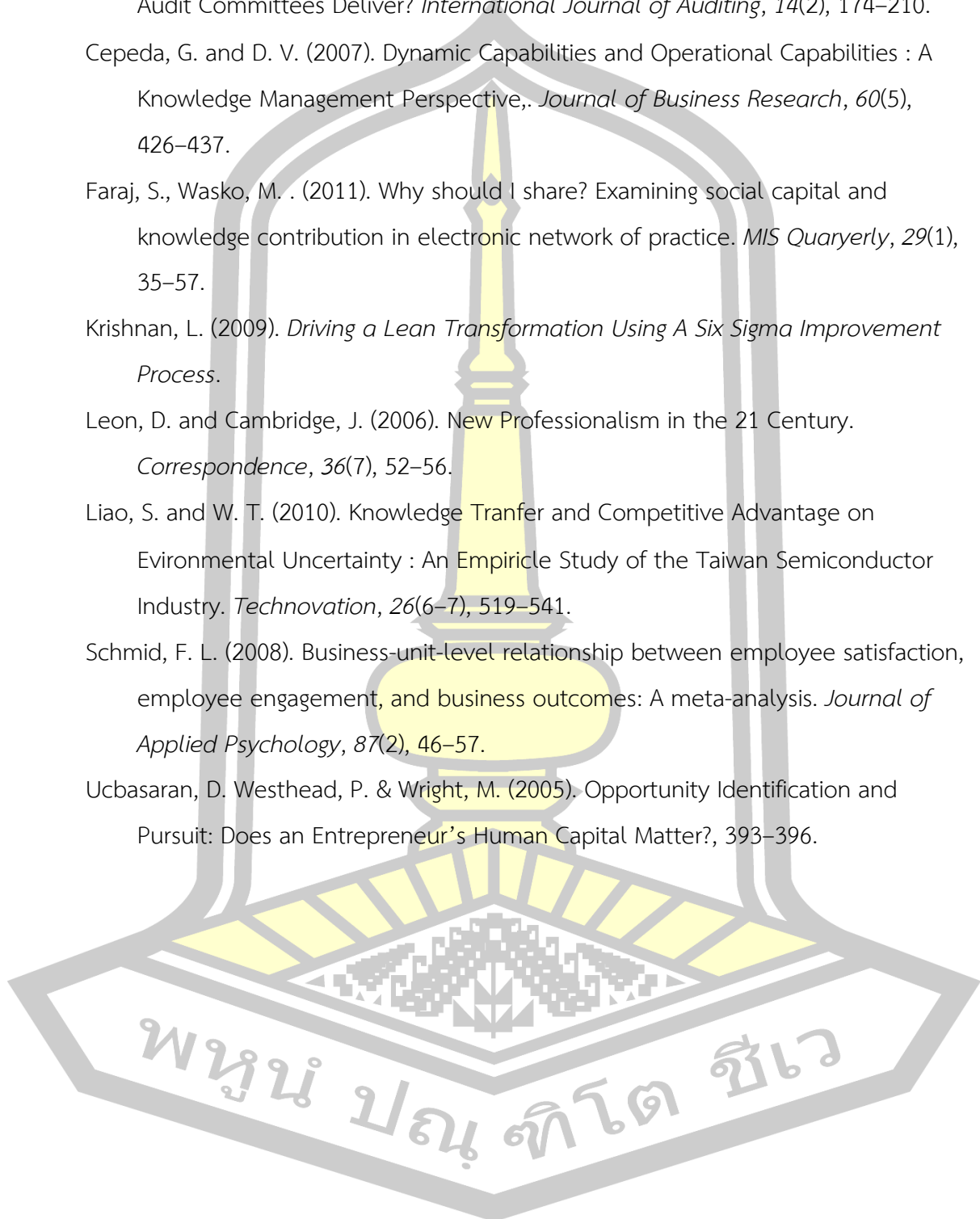
## บรรณานุกรม

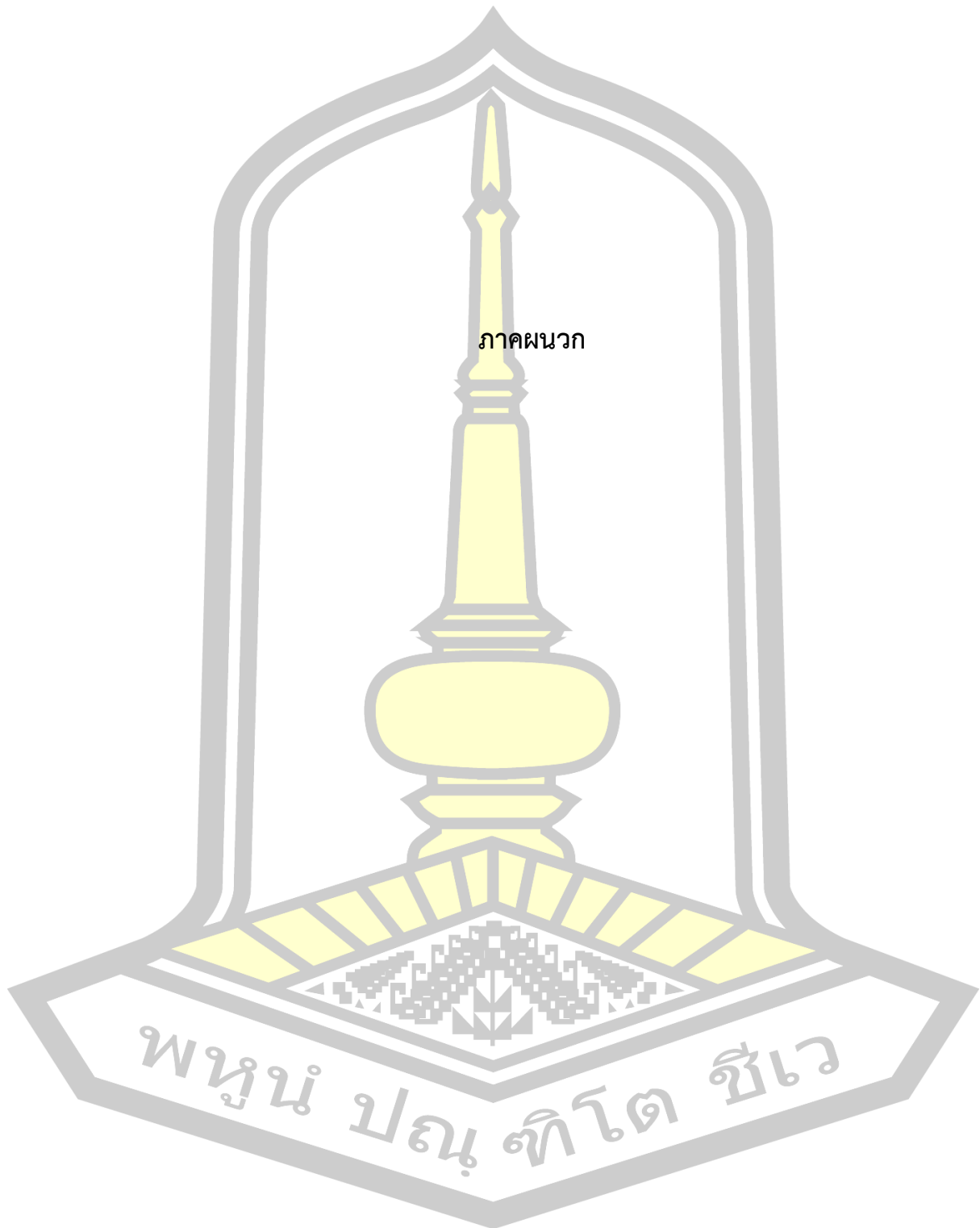
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- โคมทอง ถานอาดนา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMES ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2549). *แบบจำลองความสามารถผู้ปฏิบัติงานทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทย*. วารสารการบริหารคน, 1, 10-20.
- จूरิวลย์ ภัคทีวุฒิ. (2550). *อย่างไรคือประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล*. Retrieved from <https://www.gotoknow.org/posts/74696> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 11 มีนาคม 2560]
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). *แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*.
- ทිරัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- นวรรตน์ ชนาพรรณ. (2550). *การศึกษากลยุทธ์ในการดำเนินงาน ภูมิความรู้ความชำนาญ เชาว์เชิงปฏิบัติและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารแช่แข็งกลุ่มผลิตภัณฑ์จากสัตว์น้ำ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดู จำกัด. (2556). *ไทวัสดูศูนย์รวมสินค้าบ้านของคนไทย*. Retrieved from <http://www.thaiwatsadu.com/aboutus.html> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 26 มีนาคม 2560]
- บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. (2556). *ข่าวบริษัท*. Retrieved from [http://www.crc.co.th/about\\_th.html](http://www.crc.co.th/about_th.html) [สืบค้นเมื่อ วันที่ 11 มีนาคม 2560]
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความชำนาญ การสอบบัญชีกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

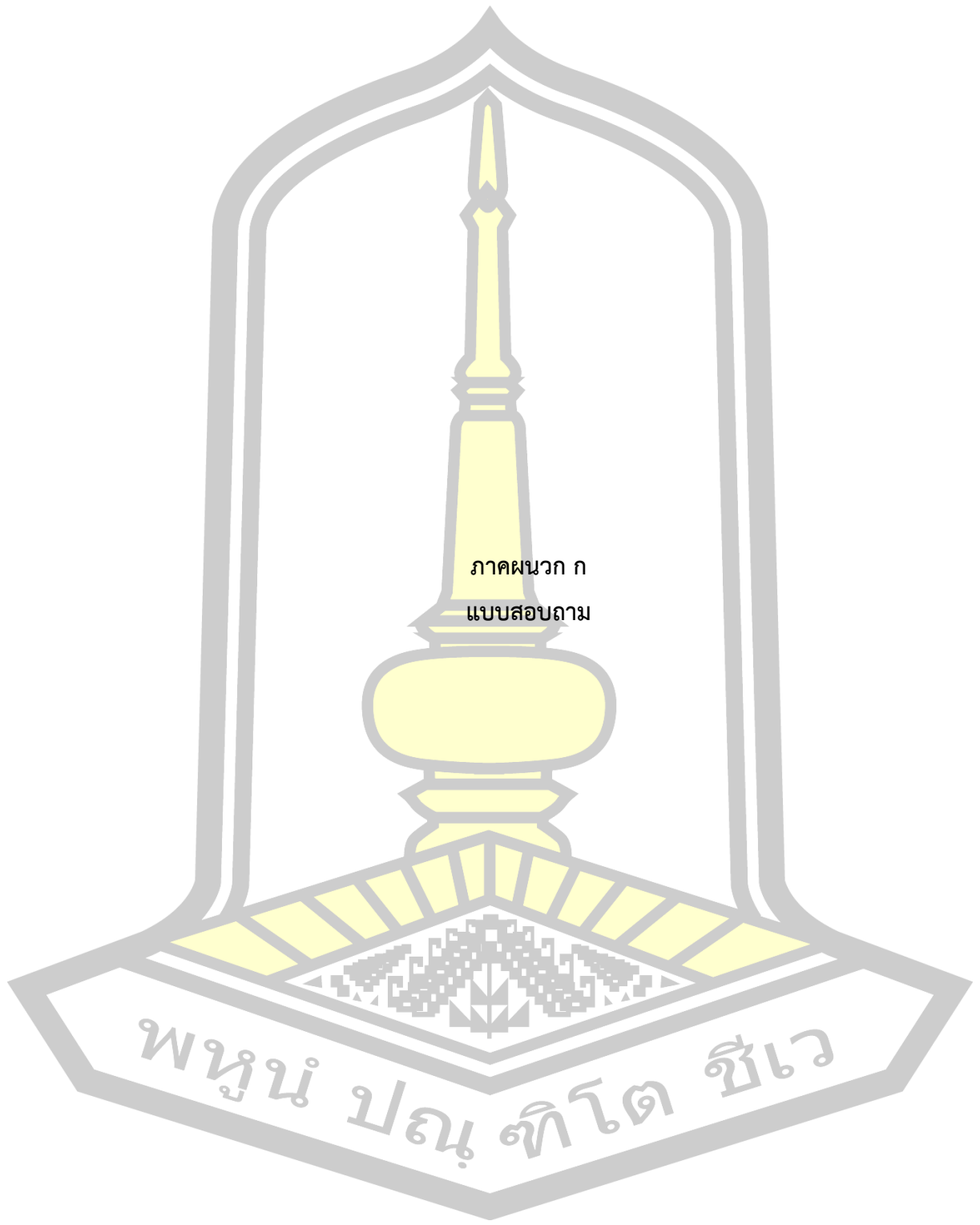
- ปรีดา จีรวาทัส. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีเอกชน*.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
- พัชรินทร์ ไชยวรินทร์กุล. (2551). *ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง:  
ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอมือง จังหวัดอ่างทอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพประพันธ์ วะชุม. (2552). *ผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการ  
ทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีของกรมสรรพากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มนตรี ประเสริฐรุ่งเรือง. (2559). *การสร้างทางเลือกในการพึ่งพาตนเองอย่างมีคุณค่าของผู้สูงอายุรุ่น  
ใหม่*. Retrieved from <http://gsmis.gs.kku.ac.th/publish/details/19678> [สืบค้นเมื่อ  
วันที่ 11 พฤษภาคม 2560]
- มัลลิกา ดอกไม้ทอง. (2550). *ผลกระทบของทักษะความเป็นมืออาชีพและประสิทธิภาพการทำงาน  
ของนักบัญชีที่มีต่อการเพิ่มคุณค่าองค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี  
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพ*.
- วรัท พงกษากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)*.  
Retrieved from <http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html> [สืบค้นเมื่อ วันที่ 14 เมษายน 2560]
- วรภาพร หอมทอง. (2556). *ผลกระทบของความชำนาญในวิชาชีพที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของ  
หัวหน้าการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิไลวรรณ ศรีหาคทา. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการเรียนรู้กับประสิทธิผลการ  
ปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิริรัตน์ แสงเนตร. (2545). *จิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) :*  
*ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักธุรกิจสยามสแควร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่6.). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2549). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2553). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่3.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สารานุกรมเสรี. (2560). *ความชำนาญและประสิทธิภาพการทำงาน*.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning* (พิมพ์ครั้งที่2.). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุวเนตร ธงยศ. (2549). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์การของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสน่ห์ จัยโต. (2548). *การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- อติภา พลเรืองทอง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนประเภทกิจการสาธารณูปโภค*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). *ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิภาพ (Effective) ต่างกันอย่างไร*. Retrieved from [http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com\\_content&view=article&id=187](http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187) %25 [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 พฤษภาคม 2560]
- อรชума มุลศรี. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ* ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- Bedard, J., & Gendron, Y. (2004). Strengthening the Financial Reporting System : Can Audit Committees Deliver? *International Journal of Auditing*, 14(2), 174–210.
- Cepeda, G. and D. V. (2007). Dynamic Capabilities and Operational Capabilities : A Knowledge Management Perspective,. *Journal of Business Research*, 60(5), 426–437.
- Faraj, S., Wasko, M. . (2011). Why should I share? Examining social capital and knowledge contribution in electronic network of practice. *MIS Quarterly*, 29(1), 35–57.
- Krishnan, L. (2009). *Driving a Lean Transformation Using A Six Sigma Improvement Process*.
- Leon, D. and Cambridge, J. (2006). New Professionalism in the 21 Century. *Correspondence*, 36(7), 52–56.
- Liao, S. and W. T. (2010). Knowledge Transfer and Competitive Advantage on Environmental Uncertainty : An Empirical Study of the Taiwan Semiconductor Industry. *Technovation*, 26(6–7), 519–541.
- Schmid, F. L. (2008). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 46–57.
- Ucbasaran, D. Westhead, P. & Wright, M. (2005). Opportunity Identification and Pursuit: Does an Entrepreneur's Human Capital Matter?, 393–396.







ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

พหุบัน ปณฺ ทิโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3.สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

4.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.หรือเทียบเท่า

อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5.ตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

เจ้าหน้าที่ระดับบริหาร

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท

7.ประสบการณ์ในการทำงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 2 ปีขึ้นไป

3- 4 ปีขึ้นไป

5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. สถานที่ตั้งของบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> จังหวัดอุบลราชธานี | <input type="checkbox"/> จังหวัดสุรินทร์    |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดบุรีรัมย์   | <input type="checkbox"/> จังหวัดร้อยเอ็ด    |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดมหาสารคาม   | <input type="checkbox"/> จังหวัดมุกดาหาร    |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดขอนแก่น     | <input type="checkbox"/> จังหวัดสกลนคร      |
| <input type="checkbox"/> จังหวัดอุดรธานี    | <input type="checkbox"/> จังหวัดหนองบัวลำภู |

2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input checked="" type="checkbox"/> 2 - 3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4 - 5 ปี      | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี        |

3. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 71 - 74 คน | <input type="checkbox"/> 75 - 78 คน    |
| <input type="checkbox"/> 79 - 82 คน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 82 คน |

พูน ปรุ ทิโต ชีเว



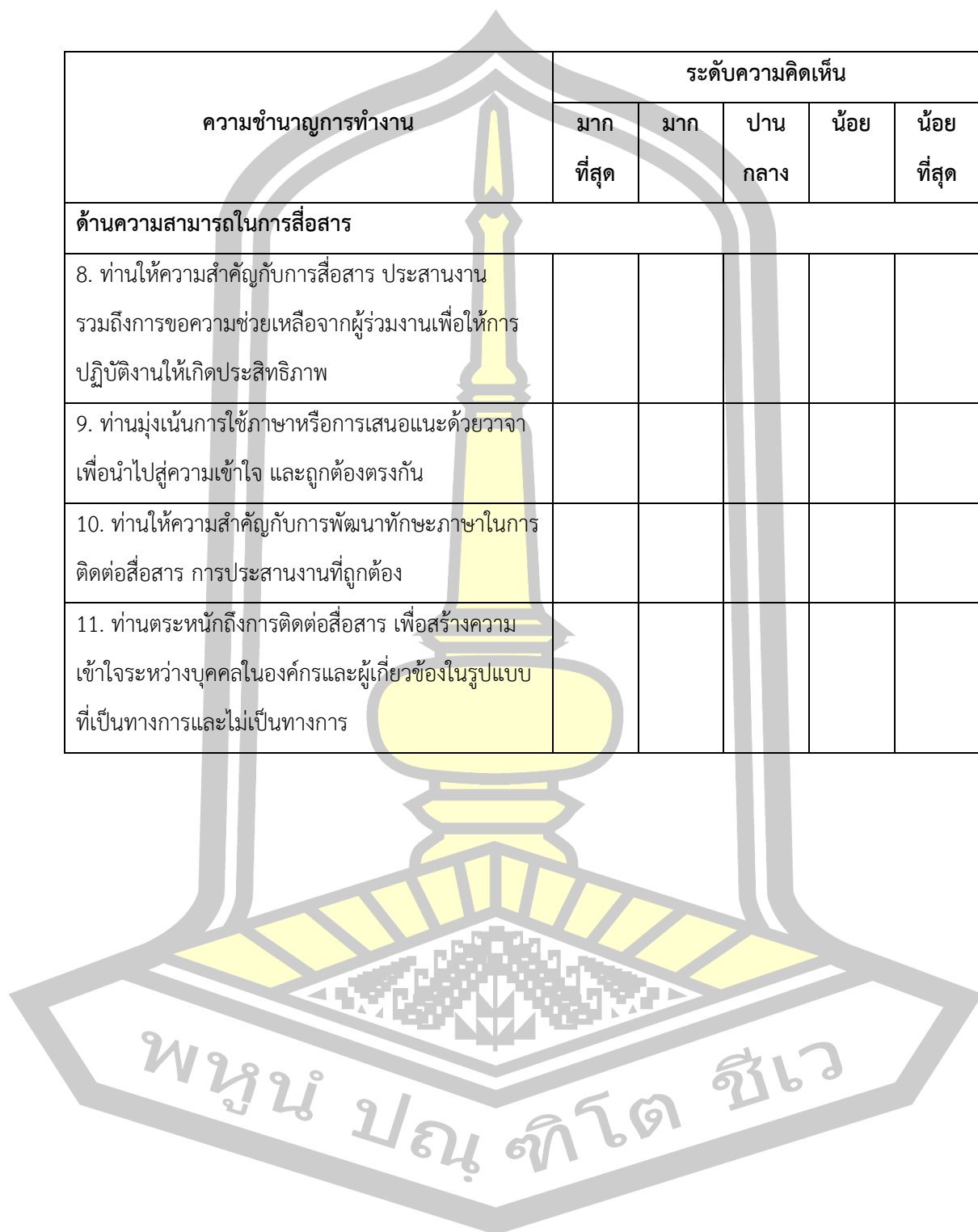
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ  
จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงความคิดเห็นว่าท่านมีความคิดเห็น  
มากหรือน้อยเพียงใดกับข้อความข้างล่างนี้

ความชำนาญในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา</b>					
1. ท่านให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานโดยมีการกำหนดปัญหาและแนวทางแก้ไขก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง					
2. ท่านได้ศึกษาและค้นหาถึงทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ก่อนลงมือปฏิบัติงานทุกครั้ง					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาและเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี					
4. ท่านสามารถรับรู้และเข้าใจถึงแผนการ นโยบาย แนวทางแก้ปัญหาขององค์กรเป็นอย่างดี					
<b>ด้านประสบการณ์ในการทำงาน</b>					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี					
6. ท่านนำความรู้ความสามารถในงานที่ผ่านมา มาพัฒนาให้เกิดทักษะให้เกิดผลงานที่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้					
7. ท่านมีการนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ความชำนาญการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความสามารถในการสื่อสาร</b>					
8. ท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสาร ประสานงาน รวมถึงการขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเพื่อให้การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ					
9. ท่านมุ่งเน้นการใช้ภาษาหรือการเสนอแนะด้วยวาจา เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจ และถูกต้องตรงกัน					
10. ท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะภาษาในการติดต่อสื่อสาร การประสานงานที่ถูกต้อง					
11. ท่านตระหนักถึงการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กรและผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					



ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด

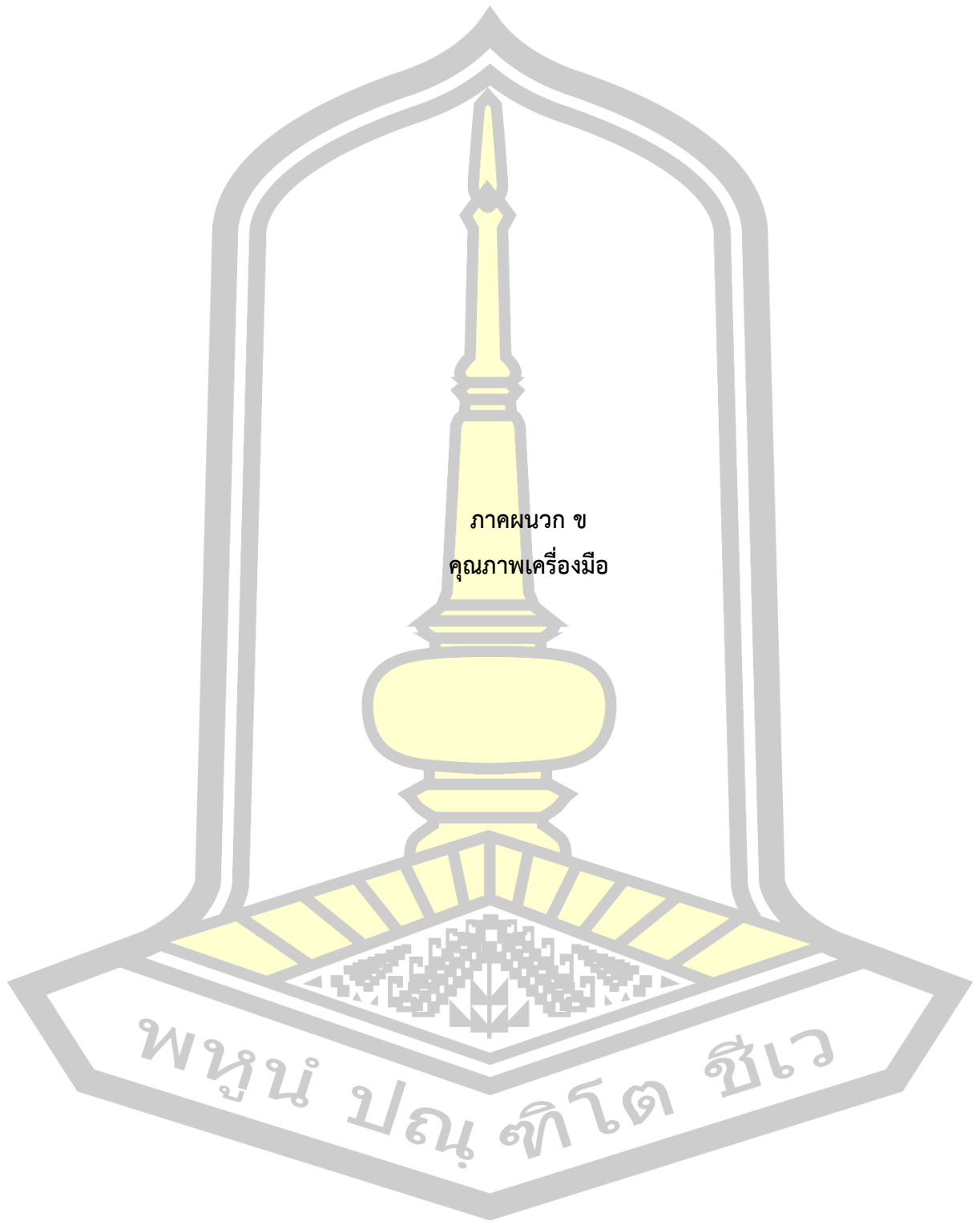
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น เพื่อแสดงความคิดเห็นว่าท่านมีความคิดเห็นมากหรือน้อยเพียงใดกับข้อความข้างล่างนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>การทำงานเชื่อถือได้</b>					
1. ท่านมีความสามารถเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ข้อบังคับและแนวปฏิบัติ ได้อย่างครบถ้วนตามความต้องการ					
2. ท่านได้รายงานข้อมูลและผลการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอและตรงตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน					
3. ท่านมีความสามารถในการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็วและสำเร็จก่อนเวลาที่กำหนดไว้เสมอ					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความระมัดระวังรอบคอบเป็นอย่างยิ่งทำให้ผลงานถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
<b>งานสำเร็จทันเวลา</b>					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จทันตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา					
6. ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามระเบียบหลักเกณฑ์ ข้อบังคับและระเบียบทำให้ผลงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>งานสำเร็จทันเวลา</b>					
7. ท่านมีความรู้และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จทันเวลาเสมอ					
8. ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
9. ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้บังคับบัญชา					
<b>ผลงานได้มาตรฐาน</b>					
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจงานที่ท่านปฏิบัติเป็นอย่างดีและผลงานสามารถตรวจสอบความถูกต้อง					
11. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
12. ท่านมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงและตรงตามมาตรฐานที่องค์กรต้องการเป็นสำคัญ					
13. ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้บรรลุผลสำเร็จเกินเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้เสมอ					



ภาคผนวก ข  
คุณภาพเครื่องมือ

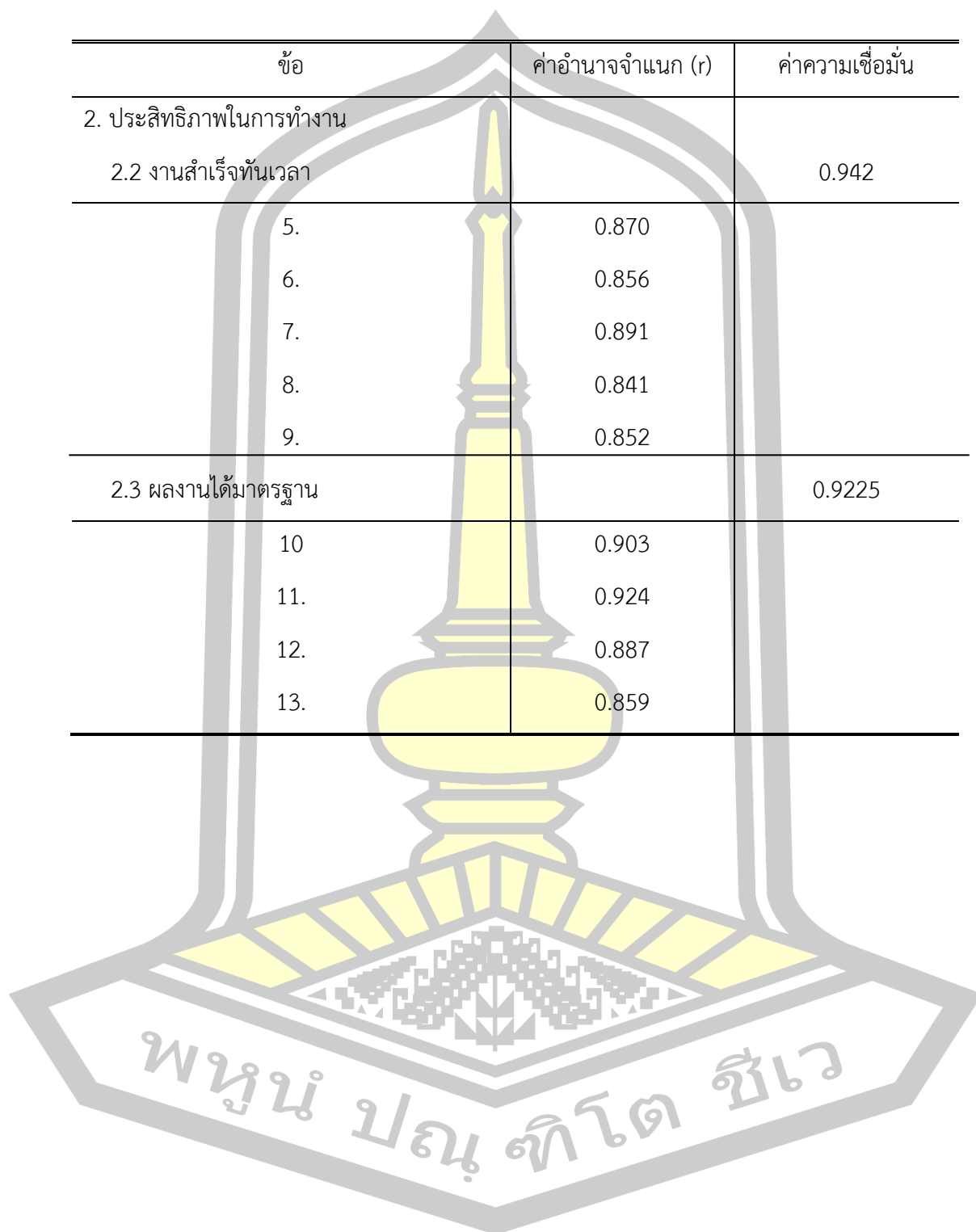
พหุบัน ปณุ ทิโต ชีเว

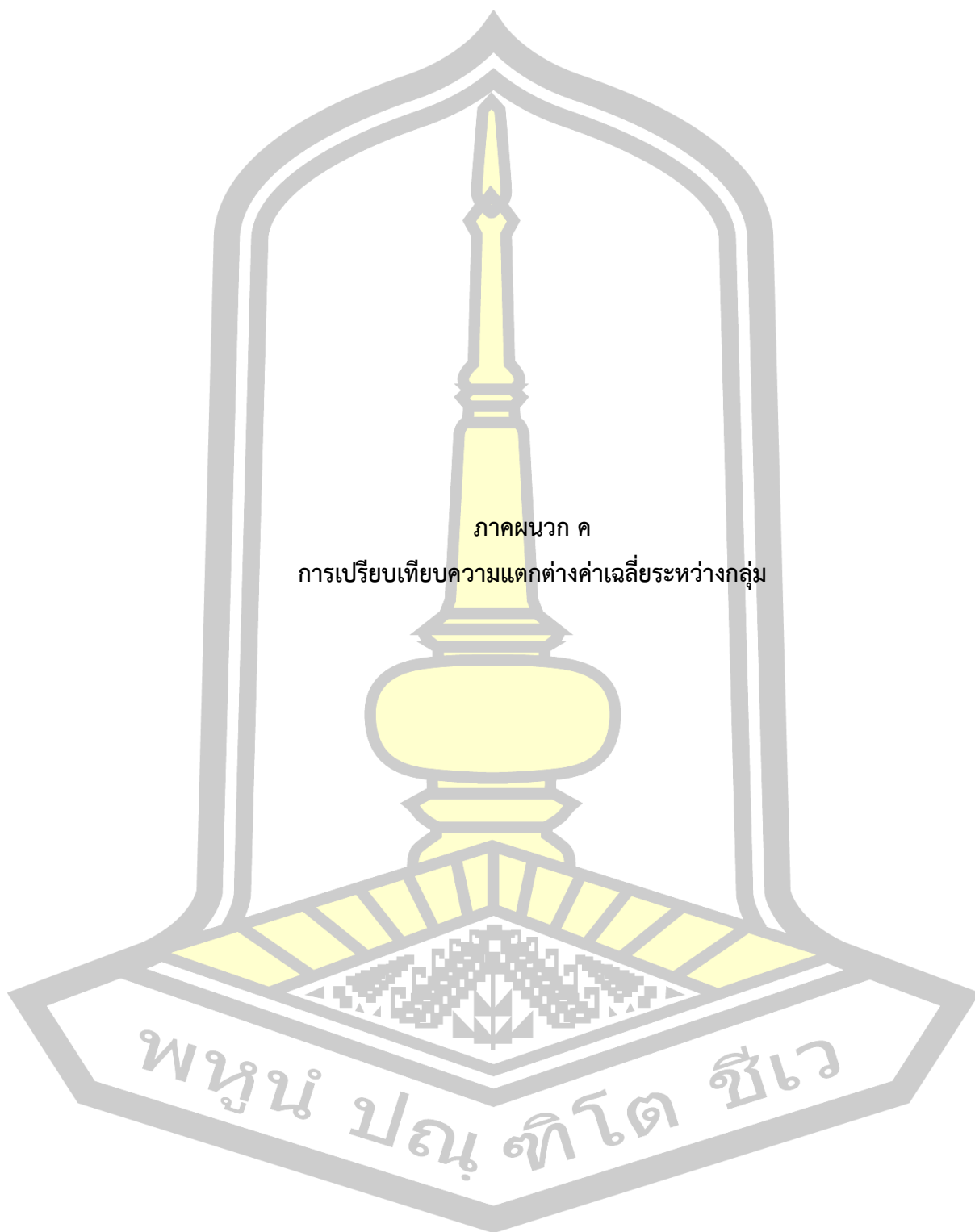
ตาราง 46 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ความชำนาญในการทำงาน		
1.1 ด้านการวิเคราะห์ปัญหา		0.889
1.	0.793	
2.	0.778	
3.	0.826	
4.	0.833	
1.2 ด้านประสบการณ์		0.943
5.	0.899	
6.	0.924	
7.	0.884	
1.3 ด้านการสื่อสาร		0.929
8.	0.910	
9.	0.863	
10.	0.846	
11.	0.818	
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน		
2.1 การทำงานเชื่อถือได้		0.896
1.	0.800	
2.	0.816	
3.	0.833	
4.	0.798	

ตาราง 46 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน		
2.2 งานสำเร็จทันเวลา		0.942
5.	0.870	
6.	0.856	
7.	0.891	
8.	0.841	
9.	0.852	
2.3 ผลงานได้มาตรฐาน		0.9225
10	0.903	
11.	0.924	
12.	0.887	
13.	0.859	





ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

พหุคูณ ปณ ทิโต ชีเว



ตาราง 47 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	$\bar{x}$	3.76	3.75	4.00	4.42
	3.76	-	0.985	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.75		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	4.00			-	0.0001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.42				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 48 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา	Contrast	3	11.815	3.938	29.662*	<0.0001
	Error	682	90.553	0.133		
ด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	Contrast	3	17.456	5.819	32.934*	<0.0001
	Error	682	120.496	0.177		
ด้านความสามารถ ในการสื่อสาร	Contrast	3	10.635	3.545	27.857*	<0.0001
	Error	682	86.788	0.127		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการวิเคราะห์ปัญหา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.74	3.78	4.01	4.39
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.74	-	0.391	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.78		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	4.01			-	0.001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.39				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านประสพการณ์  
ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.79	3.70	4.02	4.48
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.79	-	0.121	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.70		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	4.02			-	0.0001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.48				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.76	3.76	3.98	4.39
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.76	-	0.962	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.76		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	3.98			-	0.0001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.39				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 52 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{x}$	3.52	3.87	4.22	4.44
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.52	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.87			0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.22			-	0.086
มากกว่า 30,000 บาท	4.44				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา	Contrast	3	16.027	5.342	42.198*	<0.0001
	Error	682	86.341	0.127		
ด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	Contrast	3	21.716	7.239	42.471*	<0.0001
	Error	682	116.236	0.170		
ด้านความสามารถ ในการสื่อสาร	Contrast	3	13.974	4.658	38.068*	<0.0001
	Error	682	83.449	0.122		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการวิเคราะห์ปัญหา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{x}$	3.54	3.88	4.22	4.45
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.54	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.88		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.22			-	0.028
มากกว่า 30,000 บาท	4.45				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านประสพการณ์  
ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{x}$	3.47	3.86	4.28	4.48
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.86		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.28			-	0.095
มากกว่า 30,000 บาท	4.48				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{x}$	3.54	3.86	4.17	4.41
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.54	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.86		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.17			-	0.018
มากกว่า 30,000 บาท	4.41				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 57 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	$\bar{x}$	3.82	3.81	4.93	3.98
	3.82	-	0.998	0.265	0.058
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.81		-	0.001*	0.0001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.93			-	0.492
5 ปีขึ้นไป	3.98				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 58 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความชำนาญในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านความสามารถ ในการวิเคราะห์ปัญหา	Contrast	3	1.935	0.645	4.380*	<0.0001
	Error	682	100.433	0.147		
ด้านประสบการณ์ ในการทำงาน	Contrast	3	5.743	1.914	9.876*	<0.0001
	Error	682	132.209	0.194		
ด้านความสามารถ ในการสื่อสาร	Contrast	3	3.874	1.291	9.414*	<0.0001
	Error	682	93.549	0.137		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการวิเคราะห์ปัญหา ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.94	3.85	3.91	4.00
ต่ำกว่า 1 ปี	3.94	-	0.204	0.635	0.405
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.85		-	0.122	0.0001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.91			-	0.015*
5 ปีขึ้นไป	4.00				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านประสบการณ์  
ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.77	3.78	3.96	3.99
ต่ำกว่า 1 ปี	3.77	-	0.995	0.016*	0.008*
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.78		-	0.0001*	0.0001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.96			-	0.509
5 ปีขึ้นไป	3.99				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

พูน ปรน ทิโต ชีเว

ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความชำนาญในการทำงาน ด้านความสามารถ  
ในการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3- 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	$\bar{x}$	3.74	3.80	3.93	3.96
	3.74	-	0.408	0.003*	0.001*
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.80		-	0.0001*	0.0001*
3- 4 ปีขึ้นไป	3.93			-	0.401
5 ปีขึ้นไป	3.96				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 62 ผลของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีระดับ  
การศึกษา แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช.หรือ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.71	3.74	3.96	4.36
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.71	-	0.941	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.74		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	3.96			-	0.001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.36				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 63 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการงานเชื่อถือได้	Contrast	3	9.342	3.114	24.915*	<0.0001
	Error	682	85.236	0.125		
ด้านงานสำเร็จทันเวลา	Contrast	3	12.756	4.252	31.565*	<0.0001
	Error	682	91.871	0.135		
ด้านผลงานได้มาตรฐาน	Contrast	3	12.274	4.091	27.792*	<0.0001
	Error	682	100.397	0.147		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงาน  
เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.74	3.78	4.01	4.39
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.74	-	0.558	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.78		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	4.01			-	0.004*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.39				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส.หรือ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.79	3.70	4.02	4.48
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.79	-	0.577	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.70		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	4.02			-	0.003*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.48				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.76	3.76	3.98	4.39
มัธยมศึกษา/ปวช. หรือเทียบเท่า	3.76	-	0.588	0.0001*	0.0001*
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	3.76		-	0.0001*	0.0001*
ปริญญาตรี	3.98			-	0.0001*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.39				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 67 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{X}$	3.50	3.82	4.24	4.42
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.50	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.82		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.24			-	0.254
มากกว่า 30,000 บาท	4.42				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 68 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการทำงานเชื่อถือได้	Contrast	3	20.911	6.970	64.530*	<0.0001
	Error	682	73.667	0.108		
ด้านงานสำเร็จทันเวลา	Contrast	3	18.350	6.117	48.350*	<0.0001
	Error	682	86.278	0.127		
ด้านผลงานได้มาตรฐาน	Contrast	3	22.440	7.480	56.536*	<0.0001
	Error	682	90.231	0.132		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงาน  
 เชื้อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มี  
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{X}$	3.47	3.80	4.25	4.32
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.80		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.25			-	0.434
มากกว่า 30,000 บาท	4.32				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา  
 ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มี  
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{X}$	3.47	3.83	4.22	4.34
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.47	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.83			0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.22			-	0.240
มากกว่า 30,000 บาท	4.34				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขต  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
	$\bar{X}$	3.55	3.83	4.25	4.59
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.55	-	0.0001*	0.0001*	0.0001*
10,000 - 20,000 บาท	3.83		-	0.0001*	0.0001*
20,001 - 30,000 บาท	4.25			-	0.001*
มากกว่า 30,000 บาท	4.59				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 72 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.82	3.81	4.93	3.98
ต่ำกว่า 1 ปี	3.82	-	1.000	0.208	0.119
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.81		-	0.002*	0.001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.93			-	0.922
5 ปีขึ้นไป	3.98				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 73 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายด้าน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการงานเชื่อถือได้	Contrast	3	3.844	1.281	9.630*	<0.0001
	Error	682	90.734	0.133		
ด้านงานสำเร็จทันเวลา	Contrast	3	2.043	0.681	4.527*	0.004
	Error	682	102.585	0.150		
ด้านผลงานได้มาตรฐาน	Contrast	3	2.580	0.860	5.327*	0.001
	Error	682	110.091	0.161		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการงาน  
เชื่อถือได้ ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.72	3.75	3.90	4.92
ต่ำกว่า 1 ปี	3.72	-	0.682	0.006*	0.003*
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.75		-	0.0001*	0.0001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.90			-	0.612
5 ปีขึ้นไป	3.92				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านงานสำเร็จทันเวลา  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	$\bar{x}$	3.80	3.79	3.91	3.92
	3.80	-	0.911	0.121	0.089
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.79		-	0.002*	0.002*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.91			-	0.696
5 ปีขึ้นไป	3.92				-

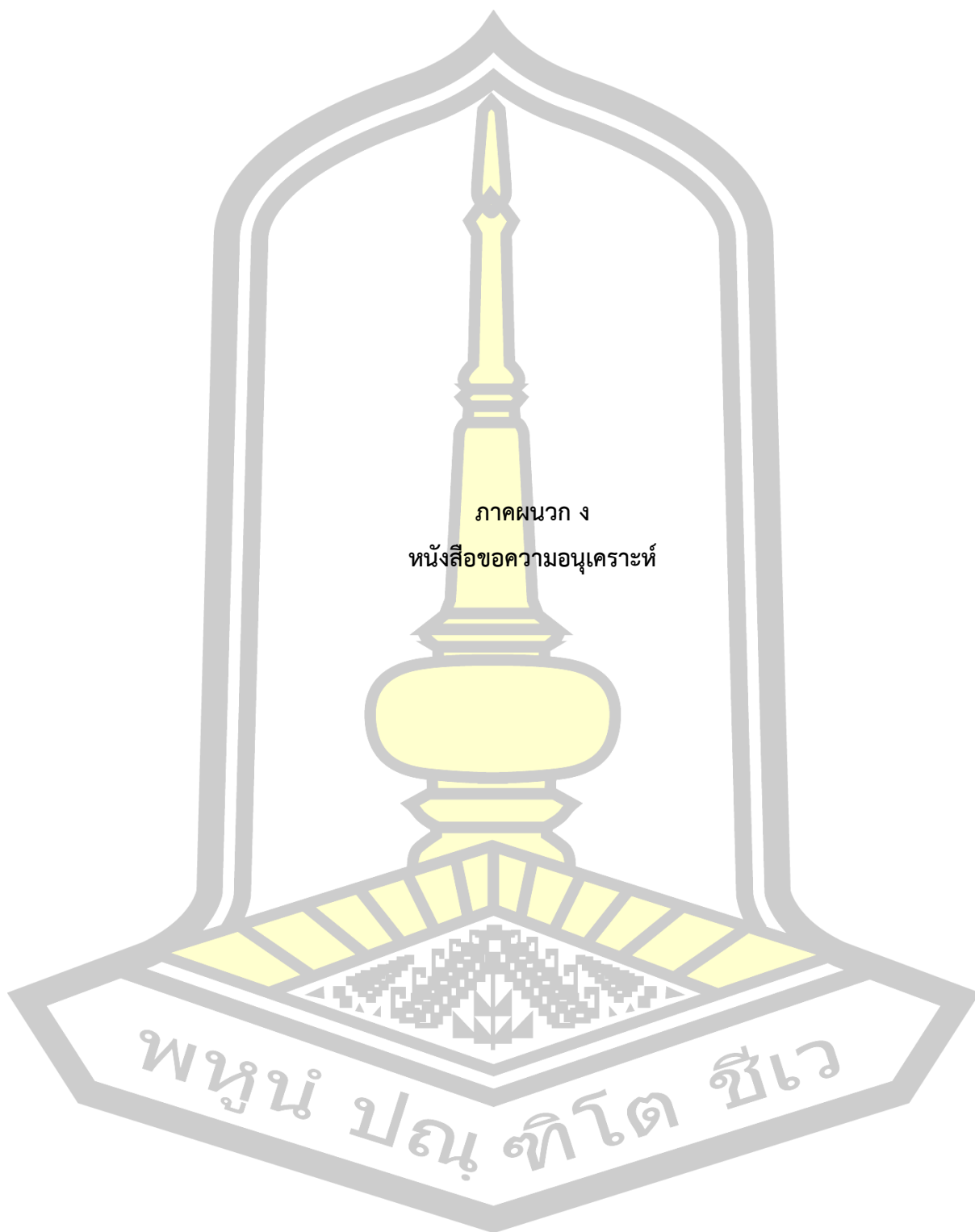
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

ตาราง 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลงานได้มาตรฐาน  
ของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปีขึ้นไป	3 - 4 ปีขึ้นไป	5 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	$\bar{x}$	3.80	3.79	3.91	3.95
	3.80	-	0.885	0.131	0.050
1 - 2 ปีขึ้นไป	3.79		-	0.002*	0.0001*
3 - 4 ปีขึ้นไป	3.91			-	0.336
5 ปีขึ้นไป	3.95				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.017

พูน ปณ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

พหุบัน ปณฺ ทิโต ชีเว





ที่ ศธ 0530.10/1518

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย  
จังหวัดมหาสารคาม  
44150

๑๘ ธันวาคม 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการสาขาบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัลส์ จำกัด

ด้วย นางสาวสุมิตา สุขสุวรรณ รหัสนิสิต 56010985011 นิสิตระดับปริญญาโท คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของความชำนาญในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัลส์ จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (กช.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวสุมิตา สุขสุวรรณ ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพิพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431

โทรสาร 0-4375-4422

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวสุมิตา สุขสุวรรณ
วันเกิด	วันเสาร์ที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 57/39 ถนนสัมพันธมิตร ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์31110
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ( สาขาบุรีรัมย์ ) เลขที่ 55 หมู่ 1 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ รหัสไปรษณีย์31000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2547 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2551 ปริญญาการบริหารธุรกิจบัณฑิต ( บธ.บ ) สาขาวิชา การตลาดมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2561 ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ( กจ.ม. ) สาขาวิชาการ จัดการมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูนุ ปณุกิตโต ชีเว