

บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์

เพรสในกรุงเทพมหานคร

Organizational Climate, Work Motivation, and Human Resource

Management Affecting Job Performance of Thai Employees

: A Case Study of Flash Express Company in Bangkok

กัวเสี่ยว ต้วน* และ ปราณี เอี่ยมละออภักดี²

Guoxue Duan* and Pranee Eamlaorpakdee²

Received : August 4, 2025; Revised : September 26, 2025; Accepted : October 4, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา 1) บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร 2) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร และ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย คือ พนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) บรรยากาศองค์กร ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้ง และความอบอุ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน 2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการทำงาน
บริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรส

* นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

* Master of Business Administration student in Management, University of the Thai Chamber of Commerce

² ผศ.ดร. อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

² Assistant Professor in Management, University of the Thai Chamber of Commerce

Abstract

This research aimed to examine: (1) the organizational climate affecting job performance of Thai employees at Flash Express in Bangkok, (2) work motivation affecting job performance of Thai employees at Flash Express in Bangkok, and (3) human resource management practices affecting job performance of Thai employees at Flash Express in Bangkok. The sample group consisted of 400 Thai employees working at Flash Express in Bangkok. A questionnaire was employed as the research instrument. The statistical methods used in the study included frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings revealed that: (1) organizational climate specifically conflict acceptance and warmth had a significant effect on job performance; (2) work motivation factors including responsibility, advancement, organizational policies and administration, supervision, relationships with supervisors, colleagues, and subordinates, and salary had a significant impact on job performance; and (3) human resource management practices including recruitment and selection, training and development, and performance evaluation significantly influenced job performance at Flash Express in Bangkok at the .05 level of statistical significance.

Keywords : Organizational Climate, Work Motivation, Human Resource Management, Job Performance, Flash Express

1. บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบธุรกิจการขนส่งเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีผู้ประกอบการกลุ่มธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ จำเป็นต้องอาศัยการขนส่งเป็นหลัก ในการกระจายสินค้าและบริการ ส่งผลให้ธุรกิจธุรกิจการขนส่งเติบโตอย่างรวดเร็ว คิดเป็นการเติบโตโดยเฉลี่ย 10-20% ต่อปี ทำให้มีผู้ประกอบการด้านธุรกิจการขนส่งรายใหม่เข้าสู่ตลาดด้าน การขนส่งเพิ่มมากขึ้นในระยะ 5-10 ปีที่ผ่านมา ทำให้ธุรกิจการขนส่งมีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด จึง ต้องมีการจัดการกับต้นทุน โดยต้องคำนึงถึงต้นทุนเป็นหลัก รวมทั้งการจัดการด้านกระบวนการขนส่งและบริการ เพื่อสร้างจุดเด่นในการให้บริการ สร้างความแตกต่าง และความได้เปรียบในทางการแข่งขัน (ปภินดา คำมณี, 2565)

บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจรับจัดส่งสินค้าและพัสดุทั่วไปให้บริการ ด้านอีคอมเมิร์ซแบบครบวงจร ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2560 โดยนายคมสันต์ แซ่ลี ประธานเจ้าหน้าที่บริหารร่วมด้วยทีมผู้บริหาร และบุคลากรไทย ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานกว่า 10,000 คน พร้อมบริการที่ ครอบคลุมครบ 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจุดรับส่งพัสดุมากกว่า 2,500 แห่ง และยังเป็นผู้ให้บริการเจ้าแรกที่มียุทธศาสตร์เข้ารับพัสดุฟรีถึงที่ตั้งแต่ครั้งแรก พร้อมเปิดให้บริการ 365 วัน ไม่มีวันหยุด ปัจจุบันตัวเลขการส่งพัสดุของบริษัทฯ มีมากกว่า 1 ล้าน ชิ้นต่อวัน นอกจากบริการด้านขนส่งแบบมืออาชีพ บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ยังมีโปรแกรมการคุ้มครองสินค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในกรณีพัสดุเกิดความเสียหายและสูญหายด้วยวงเงินคุ้มครองสูงถึง 50,000 บาท (ภายใต้เงื่อนไขของบริษัทฯ) เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางใจในการใช้บริการ (บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด, 2560) อย่างไรก็ตามเมื่อธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็วทำให้บริษัทแฟลช เอ็กซ์เพรสต้องประสบปัญหาด้านบุคลากรที่มีขาดประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาการทำงานผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดปัญหาสินค้าตกหล่น ค้างอยู่ตามคลังสินค้า และไม่ถูกส่งไปถึงปลายทางในเวลาที่เหมาะสม

ก่อให้เกิดการแจ้งร้องเรียนในหลาย ๆ ครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งแฟลช เอ็กซ์เพรสกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความแออัดของประชากร อีกทั้งยังมีการจราจรที่หนาแน่นอาจทำให้บุคลากรผู้จัดส่งพัสดุ หรือพนักงานผู้ดูแลส่วนต่างๆ ไม่สามารถให้บริการได้ในระยะเวลาอันยาวนาน (บริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรส, 2567)

ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นต้นทุนที่สำคัญอย่างมากสำหรับการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น การศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรในองค์กรให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมบางอย่างในการทำงาน บรรยากาศขององค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ ตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของกิริชฌญา ของโพธิ์ (2565) ที่ระบุว่า บรรยากาศองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากร เช่นเดียวกับมินท์ธิตา แดงสุศรีโสภาค (2565) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของบุคลากรด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้อีกประเด็นสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ แรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีแล้ว จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีตามไปด้วยในทางกลับกันนั้นหากบุคลากรไม่ได้รับขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการทำงานอีกเช่นกัน (เอกลักษณ์ พร้อมวงศ์, 2562) โดยแรงจูงใจในการทำงานมักประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ เป็นต้น (Herzberg, 1959 อ้างอิงในธัญญารัตน์ สารีกา, 2566) ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของธัญญารัตน์ สารีกา (2566) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เช่นเดียวกับมณีรัตน์ ศรีคุ้ม และธวัชชัย ทุ่มทอง (2562) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ภัตตราพร ชนะการณ (2561) และกฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม (2564) ที่กล่าวว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญต่อการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะทำให้มีความตั้งใจ มุ่งมั่น ริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีความอดทนอดกลั้นหรืออาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจมีส่วนสำคัญที่ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้ สำหรับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อบุคลากรผู้ทำงาน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ และเกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีตามมาด้วย นอกจากนี้กลยุทธ์ที่สำคัญต่อผู้บริหารองค์กรในการผลักดันองค์กรให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันมากขึ้น ซึ่งการพัฒนาให้บรรยากาศขององค์กรนั้นมีความอบอุ่น เข้มแข็ง ไม่เกิดความขัดแย้งกันท่ามกลางบุคลากร ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องอาศัยการสร้างบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรในองค์กร จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงบวก ในบริบทนี้ แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยมุ่งเน้นการวางแผน จัดสรร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงสุด นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งภายในองค์กร และเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (สุภัสสร ชูประยูร และคณะ, 2563)

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัท แฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร โดยการวัดจากบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การศึกษาถึงบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลช

เอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมีความพร้อมในการทำงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

3. สมมุติฐานของการวิจัย

- 3.1 บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร
- 3.2 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร
- 3.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์กร ซึ่งสะท้อนการรับรู้ถึงระบบการปกครอง กฎระเบียบ และนโยบาย (2) ความรับผิดชอบ คือการตระหนักถึงหน้าที่ ความท้าทาย และผลสำเร็จของงาน (3) ความอบอุ่นจากสัมพันธภาพและการสนับสนุนขององค์กร (4) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ช่วยลดความกังวลในการทำงาน (5) การให้รางวัลและการลงโทษอย่างยุติธรรม เพื่อจูงใจหรือปรับพฤติกรรมในการทำงาน (6) การยอมรับความขัดแย้งและความคิดเห็นที่แตกต่างเพื่อนำไปสู่การพัฒนา (7) มาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนและการประเมินผลอย่างเป็นระบบ (8) การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกเป็นเจ้าของและจงรักภักดี และ (9) ความเสี่ยงซึ่งหมายถึงการยอมรับความท้าทายที่เหมาะสมในบริบทของงานและองค์กร ทั้งหมดนี้ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (Litwin and Stringer, 1968)

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังภายในที่ผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรงและส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจ การได้รับการยอมรับ โอกาสความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ท้าทาย และระดับความรับผิดชอบที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่า และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นเงื่อนไขแวดล้อมในการทำงานที่แม้ไม่

ก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรง แต่หากขาดจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในอาชีพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความเป็นอยู่ส่วนตัว และการดูแลควบคุมที่ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจที่ยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยทั้งปัจจัยภายในที่กระตุ้นความพึงพอใจในงาน และปัจจัยภายนอกที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Herzberg, 1959)

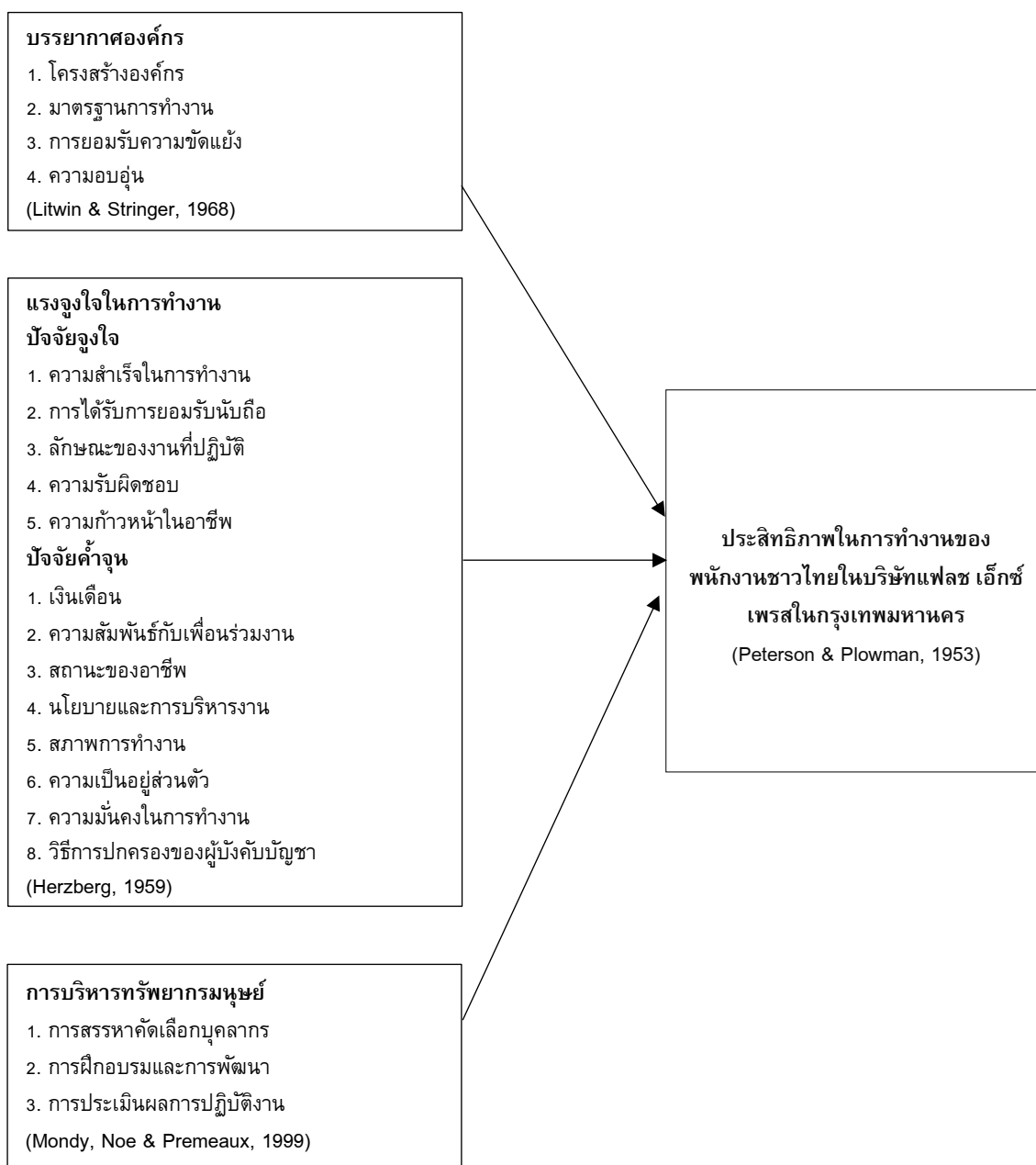
4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Mondy, Noe & Premeaux (1999) ได้นำเสนอแนวคิดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ (1) การสร้างแรงดึงดูดใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การประเมินความต้องการกำลังคน การวิเคราะห์งาน และการสรรหาบุคลากร เพื่อดึงดูดผู้ที่มีคุณภาพเข้าสู่องค์กร (2) การคัดเลือก โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ การตรวจสอบคุณสมบัติ และการปฐมนิเทศ เพื่อให้ได้บุคลากรที่เหมาะสม (3) การธำรงไว้ ผ่านการบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และนโยบายด้านสุขภาวะ เพื่อรักษานักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร (4) การพัฒนา เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การฝึกอบรมและการพัฒนาองค์กร (5) การประเมิน โดยมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน หรือการเลิกจ้าง และ (6) การปรับเปลี่ยน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากการเกษียณหรือการออกจากงาน ซึ่งอาจรวมถึงค่าตอบแทนหลังเกษียณและการจัดการแรงงานสัมพันธ์

4.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ธัญญารัตน์ สาลิกา (2566) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานของบุคลากรภายในองค์กรที่นำไปสู่ความพึงพอใจ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรและเวลาให้น้อยที่สุด องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) คุณภาพ หมายถึง การทำงานที่ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร โดยมีการใช้เทคโนโลยีและการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับจากภายนอก (2) ปริมาณงาน คือ ผลลัพธ์ของงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร โดยมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (3) เวลา หมายถึง การจัดการเวลาในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเน้นความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงต่อเวลา รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด และ (4) ค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

แนวคิดด้านบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการทำงาน มีประโยชน์ในการทำให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและผลงานของพนักงานอย่างลึกซึ้ง อีกทั้งยังช่วยพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนนโยบายหรือปรับปรุงแนวทางการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. วิธีการดำเนินงานวิจัย

5.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

5.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (Multiple choices) คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร โดยตอนที่ 2-5 ใช้แบบสอบถามประเภทมาตรฐานการวัดระดับข้อมูลเป็นมาตราอันตรภาค (Interval scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการขอหนังสือจากคณะเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจากผู้บริหารบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริหารเพื่ออำนวยความสะดวกในการกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงเมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว รวบรวมข้อมูลโดยการส่งข้อมูลไปยัง Line ซึ่งผู้วิจัยมีกลุ่มไลน์ของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือน มีนาคม 2568 ถึงเดือน เมษายน 2568 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 400 ชุด ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เกิน 1 เดือน และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปต่อไป

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ส่วนสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบว่าบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสเขตกรุงเทพมหานคร

6. ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter (นำเข้าทั้งหมด) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ดังตารางที่ 1

สมมติฐานที่ 1 : บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบบรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.426	.203		7.037	.000**		
โครงสร้างองค์กร	.006	.076	.005	.084	.933	.363	2.757
มาตรฐานการทำงาน	.115	.079	.109	1.463	.144	.279	3.583
การยอมรับความขัดแย้ง	.191	.069	.195	2.754	.006*	.311	3.215
ความอบอุ่น	.358	.057	.379	6.299	.000**	.430	2.327

R= .621, R²= .385, Adjusted R²= .379, SEE.= .52886

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย โดยวิธีการนำเข้าทั้งหมด แบบ Enter ปรากฏว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการทำนายและปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) มีทั้งสิ้น 2 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้ง ($\beta = 0.191$) และความอบอุ่น ($\beta = 0.358$) ตามลำดับ สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ได้ร้อยละ 37.9 โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1.426 + 0.191 (\text{การยอมรับความขัดแย้ง}) + 0.358 (\text{ความอบอุ่น})$$

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.131	.048		2.729	.007*		
ปัจจัยจูงใจ							
1. ความสำเร็จในการทำงาน	.023	.014	.024	1.609	.108	.267	3.741
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	.016	.020	.019	.823	.411	.108	3.293
3. ลักษณะของงาน	.017	.016	.019	1.085	.278	.185	5.411
4. ความรับผิดชอบ	.140	.016	.042	2.471	.014*	.196	5.114
5. ความก้าวหน้า	.138	.011	.164	12.241	.000**	.320	3.124
ปัจจัยค้ำจุน							
1. นโยบายและการบริหารขององค์กร	.642	.028	.655	23.295	.000**	.273	3.753
2. การบังคับบัญชา	.264	.021	.071	2.987	.003*	.301	3.908
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา	.028	.014	.026	1.966	.050*	.340	2.941
4. สภาพการทำงาน	.004	.014	.003	.266	.790	.478	2.091
5. เงินเดือน	.187	.033	.201	5.696	.000**	.346	2.544
6. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว	.006	.012	.006	.513	.608	.465	2.152
7. ความมั่นคงในงาน	.008	.010	.009	.823	.411	.451	2.219
8. สถานะอาชีพ	.015	.025	.017	.610	.542	.273	3.676

R= .989, R²= .978, Adjusted R²= .977, SEE. = .10168

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย โดยวิธีการนำเข้าทั้งหมด แบบ Enter ปรากฏว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้ามาสมการทำนายและปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) มีทั้งสิ้น 6 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ ($\beta = 0.140$) ความก้าวหน้า ($\beta = 0.138$) และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร ($\beta = 0.642$) 2) การบังคับบัญชา ($\beta = 0.264$) 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ($\beta = 0.028$) และ 4) เงินเดือน ($\beta = 0.187$) ตามลำดับ สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 97.7 โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0.131 + 0.140 (\text{ความรับผิดชอบ}) + 0.138 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.642 (\text{นโยบายและการบริหารขององค์กร}) + 0.264 (\text{การบังคับบัญชา}) + 0.028 (\text{ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา}) + 0.187 (\text{เงินเดือน})$$

สมมติฐานที่ 3 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	β	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.914	.124		7.348	.000**		
การสรรหาคัดเลือกบุคลากร	.204	.045	.217	4.497	.000**	.368	2.721
การฝึกอบรมและการพัฒนา	.140	.057	.147	2.451	.015*	.237	4.211
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.442	.043	.515	10.314	.000**	.345	2.900

R= .812, R²= .660, Adjusted R²= .657, SEE. = .39306

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย โดยวิธีการนำเข้าทั้งหมด แบบ Enter ปรากฏว่า ตัวแปรที่ถูกนำเข้าสมการทำนายและปรากฏนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) มีทั้งสิ้น 3 ตัวแปร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร ($\beta = 0.204$) การฝึกอบรมและการพัฒนา ($\beta = 0.140$) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.442$) ตามลำดับ สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 65.7 โดยสามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$Y = a + bx$$

$$Y = 0.914 + 0.204 (\text{การสรรหาคัดเลือกบุคลากร}) + 0.140 (\text{การฝึกอบรมและการพัฒนา}) + 0.442 (\text{การประเมินผลการปฏิบัติงาน})$$

7. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์กร ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้ง และความ

อบอุ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานสามารถยอมรับความขัดแย้งหรือความแตกต่างทางความคิดของเพื่อนร่วมงานได้ โดยบริษัทมักให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหายอมรับความขัดแย้งในบริษัทก่อนเสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นจากยอมรับความขัดแย้ง หรือแตกต่างกันออกไป ตลอดจนพนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานที่มีวัฒนธรรมที่ยอมรับความขัดแย้งได้ เช่น มีสัญชาติ ศาสนา ความเชื่อแตกต่างกันได้ นอกจากนี้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างอบอุ่น ซึ่งในการทำงานหัวหน้างานมีการให้รางวัล หรือการลงโทษตามเงื่อนไขของบริษัทอย่างเป็นธรรมอบอุ่น สามารถให้คำปรึกษาแก่พนักงานทุกคนได้อย่างอบอุ่น และมีการให้กำลังใจยกย่องชมเชยพนักงานอย่างอบอุ่น เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของลิธวิน และสติงเกอร์ (1968) ที่กล่าวว่า ความอบอุ่น (Warmth) คือ ความรู้สึกอบอุ่นใจที่ได้จากการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และการยอมรับความขัดแย้ง (Conflict) คือ การที่บุคลากรรู้สึกมั่นใจว่าองค์กรยอมรับการแสดงความคิดเห็นหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ โดยผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของกิริชัญญา ของโพธิ์ (2565) ที่พบว่า บรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง และความอบอุ่นในองค์กร สามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัทคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) สอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกहुต (2565) ได้พบว่า บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยดักจูง ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน พนักงานสามารถใช้อำนาจตัดสินใจอย่างเต็มที่ ได้รับความไว้วางใจจากทีมงานและผู้บริหารอย่างมีความรับผิดชอบ นอกจากนี้พนักงานได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่สำคัญอย่างก้าวหน้า อีกทั้งระบบการทำงานตามนโยบายการบริหารขององค์กรมีประสิทธิภาพ การบังคับบัญชาของผู้บริหารและหัวหน้างานปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม และผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติดีต่อกัน รวมถึงพนักงานได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของมณีรัตน์ ศรีคุ้ม และรัชชัย ทุมทอง (2562) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับต่ำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอติติ เฟงพิโรจ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชมพูสา สุทธอนันต์โกสิน (2564) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้า ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยดักจูง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธนาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นอกจากนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอัมฤทัย ไชยมาตย์

(2564) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความรับผิดชอบตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทน มีผลต่อการทำงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์

3. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าช่องทางการรับสมัครบุคลากรของบริษัทมีความเหมาะสม การฝึกอบรมมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมถึงพนักงานมีความเข้าใจต่อวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของอภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำณโชชนะโชติ (2561) ที่ได้ศึกษาถึง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถรวมพยากรณ์ได้ดีประกอบด้วยการวางแผนสรรหาคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

8. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.20 และมีอายุงานมากกว่า 3-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์กร รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการทำงาน ด้านการยอมรับความขัดแย้ง และด้านความอบอุ่น ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยสามารถสรุปได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสภาพการทำงาน รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านเงินเดือน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสถานะอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานชาวไทยบริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ

จากมากไปน้อย คือ ด้านการสรรหาคัดเลือกบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม รองลงมาคือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้ งานที่พนักงานได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ปล่อยให้เสียเวลาเปล่าประโยชน์ และพนักงานมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. บรรยากาศองค์กร ได้แก่ การยอมรับความขัดแย้ง และความอบอุ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

2. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและการพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัท แพลซเอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร

9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาควรทำให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างอบอุ่น ควรมีการให้รางวัล หรือการลงโทษตามเงื่อนไขของบริษัทอย่างเป็นธรรมอบอุ่น ให้คำปรึกษาแก่พนักงานทุกคนได้อย่างอบอุ่น และมีการให้กำลังใจ ยกย่องชมเชยพนักงานอย่างอบอุ่น

2. ผู้บริหารควรตระหนักถึงการสร้างการยอมรับความขัดแย้งหรือความแตกต่างทางความคิดของเพื่อนร่วมงานได้ รวมถึงควรการแก้ปัญหายอมรับความขัดแย้งในบริษัทก่อนเสมอ ซึ่งผู้บริหารควรทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานที่มีวัฒนธรรมที่ยอมรับความขัดแย้งได้ เช่น มีสัญชาติ ศาสนา ความเชื่อแตกต่างกัน

3. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายให้รับผิดชอบงาน โดยให้พนักงานสามารถใช้อำนาจตัดสินใจเต็มที่ ควรไว้วางใจจากทีมงานและผู้บริหารอย่างมีความรับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานในปริมาณเหมาะสม และอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของตำแหน่งของพนักงาน

4. องค์กรควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP: Individual Development Plan) และกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่โปร่งใส พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมอบรมภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะทั้งด้านเทคนิคและภาวะผู้นำ

5. องค์กรควรจัดให้มีคู่มือพนักงานฉบับล่าสุดที่อัปเดตนโยบายอย่างชัดเจน แจกจ่ายให้พนักงานทุกคน หรือเผยแพร่ผ่านอินทราเน็ตขององค์กร และควรมีการอบรมหรือประชุมชี้แจงนโยบายสำคัญเป็นระยะ เพื่อป้องกันความสับสนหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเป้าหมายขององค์กร

6. องค์กรควรจัดอบรมด้าน Soft Skills ให้หัวหน้างาน เช่น ทักษะการสื่อสาร การรับฟังเชิงรุก และการให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ พร้อมกำหนดเกณฑ์ประเมินผลการบริหารงานบุคคลของหัวหน้า เช่น ความเท่าเทียมในการปฏิบัติต่อพนักงาน และการสนับสนุนการพัฒนาของทีม

7. ผู้บริหารควรพัฒนาผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาให้พุดดี ปฏิบัติดีต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และควรมีความเห็นใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้องค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหนียวแน่น

8. ผู้บริหารควรพิจารณาถึงระดับเงินเดือนที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยอาจเพิ่มเติมเงินเดือนสวัสดิการ และเงินพิเศษให้แก่พนักงาน และจัดสรรสวัสดิการ และเงินพิเศษแก่ครอบครัวพนักงานอย่างสมเหตุสมผล

9. บริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสควรมีช่องทางการรับสมัครบุคลากรของบริษัทที่หลากหลาย โดยคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งอย่างยุติธรรม และการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานควรเป็นไปตามเงื่อนไขอย่างโปร่งใส

10. การฝึกอบรมควรมีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน โดยบริษัทควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน บริษัทมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ให้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ควรมีหลักสูตรการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่เลือกจำนวนมาก และหลากหลาย และได้ถูกรับเลือกให้เข้าร่วมการฝึกอบรมและพัฒนาอยู่บ่อยครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

11. บริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรสควรจัดให้มีการชี้แจงเกณฑ์และขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่พนักงาน โดยสามารถดำเนินการผ่านการประชุมสื่อสารภายในหรือการจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานเข้าใจแนวทางการประเมินและนำไปใช้พัฒนาตนเองได้ตรงจุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการพิจารณาต่อสัญญาจ้าง และช่วยเพิ่มความพึงพอใจต่อระบบการประเมินของบริษัทในภาพรวม

9.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับพนักงาน เพื่อเข้าใจแรงจูงใจ ความคาดหวัง และประสบการณ์การทำงานให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมข้อมูลเชิงปริมาณให้สมบูรณ์

2. ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังภูมิภาคอื่น ๆ นอกกรุงเทพฯ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละบริบททางสังคมและวัฒนธรรม

10. เอกสารอ้างอิง

- กิริชัญญา ของโพธิ์. (2565). *บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัทคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง)*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- ฉพิสา สุทธอนันต์โกคิน. (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(1), 23-38

- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ปฐิมา ถนิมกาญจน์ และเพ็ญพร ปุกหุด. (2565). บรรยาการองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี. วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ, 3(1), 83-96.
- ปัทมिता คำมณี. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระบบขนส่งสินค้าของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษา นักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดนครปฐม วิทยานิพนธ์บริหารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภัทรพร ชนะการณ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- มณีรัตน์ ศรีคุ้ม และรัชชัช ทุมทอง. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15(1), 73-85.
- มินท์ธิดา แดงสุศรีโสภาค. (2565). บรรยาการองค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรมหาวิทยาลัย สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารการจัดการนวัตกรรม, 10(3), 73-79.
- สุภัทสร ชูประยูร โสภณ, เพ็ชรพวง และสถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์. (2563). การศึกษาบรรยาการองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสอนของพนักงานสังกัดบริษัทเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(3), 152-170.
- อทิติ เฟ่งพิโรจ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัมฤทัย ไชยมาตย์. (2564). แรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 21(3), 172-185.
- เอกลักษณ์ พร้อมวงศ์. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรบริษัท คณะกรรมการข้าราชการพนักงานและบุคลากรทางการศึกษา. การศึกษาค้นคว้าอิสระทวีปริญญาโท ทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. (1968). *Motivation and Organizational Climate Boston*. Division of Research Harvard Business School.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.