

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคน
$t\text{-test}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ t
p	แทน	ความน่าจะเป็น
*	แทน	ค่านี้สำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 288 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<u>ลักษณะของหน่วยงาน</u>		
หน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000	167	58
หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลISO 9000	121	42
รวม	288	100
<u>ตำแหน่งงาน</u>		
ระดับหัวหน้างาน	46	16
ระดับผู้ปฏิบัติงาน	242	84
รวม	288	100
<u>ประสบการณ์ในการทำงาน</u>		
น้อยกว่า 15 ปี	75	26
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	213	74
รวม	288	100

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 (ร้อยละ 58) มีตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 84) และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 74)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

รายละเอียดการจำแนก	ความพึงพอใจ									ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของงาน								
	ด้านที่ 1			ด้านที่ 2			ด้านที่ 3			ด้านที่ 1			ด้านที่ 2			ด้านที่ 3		
	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ
ด้านลักษณะของหน่วยงาน																		
(288 คน)																		
ได้รับ ISO 9000 แล้ว (167)	3.64	0.64	มาก	3.65	0.8	มาก	4.09	0.5	มาก	3.72	0.68	มาก	3.76	0.5	มาก	4.09	0.53	มาก
กำลังดำเนินการจัดทำ (121)	3.59	0.48	มาก	3.44	0.56	ปานกลาง	3.98	0.43	มาก	3.49	0.55	ปานกลาง	3.54	0.43	มาก	4.01	0.49	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.62	มาก	3.56	0.89	มาก	4.04	0.47	มาก	3.62	0.63	มาก	3.67	0.49	มาก	4.05	0.51	มาก
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน																		
(288 คน)																		
น้อยกว่า 15 ปี (75)	3.44	0.63	ปานกลาง	3.61	0.62	มาก	3.99	0.45	มาก	3.68	0.59	มาก	3.67	0.46	มาก	4.04	0.52	มาก
ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป (213)	3.68	0.54	มาก	3.54	0.74	มาก	4.06	0.48	มาก	3.6	0.65	มาก	3.67	0.5	มาก	4.06	0.51	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.56	0.59	มาก	3.58	0.7	มาก	4.03	0.47	มาก	3.64	0.62	มาก	3.67	0.48	มาก	4.05	0.52	มาก

หมายเหตุ : เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านที่ 1 หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านที่ 2 หมายถึง วิธีการบังคับบัญชา และด้านที่ 3 หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงาน และเมื่อจำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านที่ 1 หมายถึง สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ด้านที่ 2 หมายถึง สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ 3 หมายถึง สภาพการทำงาน of พนักงาน

จากตาราง 3 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจและมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านวิธีการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา อยู่ระดับปานกลาง

และหากจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวมมีความพึงพอใจและมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 15 ปี พบว่าด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป พบว่าด้าน ความพึงพอใจและประสิทธิผลในการงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและ
ประสบการณ์ของพนักงาน

รายละเอียด การจำแนก	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน					
	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3	
	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p	t	p
ลักษณะของ หน่วยงาน	0.75	0.46	2.68*	0.01	2.05*	0.04	3.13	0	4.04*	0	1.23	0.22
ประสบการณ์ ในการทำงาน	-3.04	0	0.79	0.43	-1.19	0.24	0.95	0.35	-0.15	0.88	-0.27	0.79

หมายเหตุ : เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านที่ 1 หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านที่ 2 หมายถึง วิธีการบังคับบัญชา และด้านที่ 3 หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงาน และเมื่อจำแนกตามประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านที่ 1 หมายถึง สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ด้านที่ 2 หมายถึง สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ 3 หมายถึง สภาพการทำงาน of พนักงาน

จากตาราง 4 พบว่า เมื่อจำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานที่อยู่ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 กับหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านวิธีการบังคับบัญชา ส่วนในด้านประสิทธิในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้าน สภาพการทำงาน of พนักงาน

เมื่อพิจารณาการจำแนกตามประสบการณ์ทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 15 ปี กับพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพบว่าทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลใน การปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (n = 288 คน)

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.07	.74	มาก
2. ท่านมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	3.89	.79	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีการกำหนดกฎระเบียบของการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.59	.94	มาก
4. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน	3.34	.84	ปานกลาง
5. ในการปฏิบัติงานของท่าน มีข้อบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน	3.60	.89	มาก
6. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร	3.46	.91	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.25	1.00	ปานกลาง
8. ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	3.56	.90	มาก
9. เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน	3.81	.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	.87	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อที่ว่าหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร และ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านวิธีการบังคับบัญชา (n = 288 คน)

วิธีการบังคับบัญชา	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	3.61	.90	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาปกครองโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศ ที่เป็นปัจจุบันในการบริหารจัดการและตรวจสอบได้	3.54	.94	มาก
3. การเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.59	.91	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน	3.58	.83	มาก
5. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.44	.88	ปานกลาง
6. ความเป็นประชาธิปไตยของผู้บังคับบัญชา	3.55	.93	มาก
7. ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของ ผู้บังคับบัญชา	3.45	.86	ปานกลาง
8. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้อิสระ ต่อการพัฒนางาน	3.65	.85	มาก
9. ความชัดเจนในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	3.59	.90	มาก
10. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.62	.92	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.56	.89	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านความรับผิดชอบของพนักงาน (n = 288 คน)

ความรับผิดชอบของพนักงาน	ความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเวลา	4.15	.65	มาก
2. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีวิธีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และมีวิธีการที่เป็นมาตรฐานกำหนดไว้	4.03	.69	มาก
3. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีข้อกำหนดในการตัดสินใจผลงานให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับหรือไม่	3.78	.69	มาก
4. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่รับผิดชอบ	3.82	.67	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.80	.87	มาก
6. ท่านมีความยึดมั่นผูกพันต่อหน้าที่รับผิดชอบของท่าน	4.16	.70	มาก
7. ท่านมีความพึงพอใจในความพยายามของตนเองในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.01	.64	มาก
8. ท่านมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.14	.72	มาก
9. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.30	.65	มาก
10. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.24	.70	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.04	.47	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (n = 288 คน)

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายต่อท่าน	3.71	.82	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสะดวกต่อท่านในการเข้าพบและปรึกษาหารือในปัญหาต่าง ๆ	3.87	.85	มาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.61	.78	มาก
4. การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน	3.40	.84	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา	3.46	.82	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถและไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.65	.81	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.73	.87	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่อท่าน	3.72	.89	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและเปิดโอกาสท่านให้สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้	3.60	.82	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาสอดคล้องดูแลท่านให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ	3.56	.82	มาก
11. วิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านมีความเป็นธรรมชาติ	3.56	.83	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	.63	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับ
ผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ
ยกเว้นข้อที่ว่าการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้บังคับบัญชา
ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (n = 288 คน)

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือปฏิบัติงานกับท่านด้วยดี	3.90	.73	มาก
2. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง	3.46	.81	ปานกลาง
3. การยอมรับของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อตัวท่าน	3.81	.66	มาก
4. เพื่อนร่วมงานได้รับความสะดวกในการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.90	.66	มาก
5. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสนิทสนมทั้งในและนอกเวลาทำงาน	3.81	.78	มาก
6. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน	3.40	.77	มาก
7. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม	3.72	.83	มาก
8. เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้น ๆ	3.69	.87	มาก
9. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์และความสามัคคีกันเป็นอย่างดี	3.68	.88	มาก
10. ท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน	3.30	.93	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.67	.49	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพการทำงาน (n = 288 คน)

สภาพการทำงาน	ความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานของท่านช่วยส่งเสริมและเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.06	.66	มาก
2. กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.92	.77	มาก
3. บรรยากาศของหน่วยงานมีความเป็นมิตรอบอุ่น อารี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร และความสามัคคีในหน่วยงาน	3.97	.72	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมและมีคุณภาพที่สามารถใช้งานได้	3.99	.82	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.17	.65	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีความสวยงามร่มรื่นต่อการปฏิบัติงาน	4.12	.72	มาก
7. สภาพและบรรยากาศของห้องทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แสง สี เสียง และอุณหภูมิ	4.01	.76	มาก
8. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้	4.19	.65	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ	4.03	.074	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.05	.51	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>			
1. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.05	.77	มาก
2. ท่านมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	3.92	.83	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีการกำหนดกฎระเบียบของการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.55	.99	มาก
4. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน	3.34	.86	ปานกลาง
5. ในการปฏิบัติงานของท่าน มีข้อบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน	3.63	1.00	มาก
6. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร	3.49	.94	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.22	1.05	ปานกลาง
8. ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	3.65	.91	มาก
9. เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน	3.91	.81	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.64	.64	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>วิธีการบังคับบัญชา</u>			
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	3.66	.97	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาปกครองโดยใช้ด้านมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันในการบริหารจัดการ ตรวจสอบได้	3.57	1.03	มาก
3. การเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.70	.98	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน	3.62	.90	ปานกลาง
5. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.50	.92	มาก
6. ความเป็นประชาธิปไตยของผู้บังคับบัญชา	3.66	.98	มาก
7. ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา	3.55	.93	มาก
8. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้อิสระต่อการพัฒนางาน	3.78	.89	มาก
9. ความชัดเจนในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	3.74	.95	มาก
10. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.74	1.00	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.65	.80	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>ความรับผิดชอบของพนักงาน</u>			
1. การปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเวลา	4.22	.64	มาก
2. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีวิธีดำเนินงานเป็นขั้นตอน และมีวิธีการที่เป็นมาตรฐานกำหนดไว้	4.13	.70	มาก
3. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีข้อกำหนดในการตัดสินใจผลงานให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับหรือไม่	3.87	.70	มาก
4. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่รับผิดชอบ	3.88	.69	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.83	.90	มาก
6. ท่านมีความยึดมั่นผูกพันต่อหน้าที่รับผิดชอบของท่าน	4.24	.70	มาก
7. ท่านมีความพึงพอใจในความพยายามของตนเองในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.05	.62	มาก
8. ท่านมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.11	.71	มาก
9. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.32	.64	มาก
10. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.27	.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.09	.50	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\overline{X}$	SD	ระดับ
<u>ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>			
1. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.10	.70	มาก
2. ท่านมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	3.86	.73	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีการกำหนดกฎระเบียบของการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.64	.86	มาก
4. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน	3.35	.82	ปานกลาง
5. ในการปฏิบัติงานของท่าน มีด้านบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน	3.57	.72	มาก
6. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร	3.42	.86	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.29	.92	ปานกลาง
8. ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	3.43	.86	ปานกลาง
9. เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน	3.66	.81	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.59	.48	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>วิธีการบังคับบัญชา</u>			
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน	3.54	.81	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาปกครองโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันในการบริหารจัดการและตรวจสอบได้	3.49	.80	ปานกลาง
3. การเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.43	.78	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ทำนองอย่างชัดเจน	3.54	.72	มาก
5. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.36	.82	ปานกลาง
6. ความเป็นประชาธิปไตยของผู้บังคับบัญชา	3.39	.84	ปานกลาง
7. ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา	3.32	.74	ปานกลาง
8. การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้อิสระต่อการพัฒนางาน	3.46	.75	ปานกลาง
9. ความชัดเจนในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	3.39	.80	ปานกลาง
10. ความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บังคับบัญชา	3.45	.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.44	.56	ปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\overline{X}$	SD	ระดับ
<u>ความรับผิดชอบของพนักงาน</u>			
1. การปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเวลา	4.07	.65	มาก
2. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีวิธีดำเนินงานเป็นขั้นตอน และมีวิธีการที่เป็นมาตรฐานกำหนดไว้	3.90	.65	มาก
3. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีข้อกำหนดในการตัดสินใจผลงานให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับหรือไม่	3.64	.66	มาก
4. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่องานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำในหน้าที่รับผิดชอบ	3.76	.63	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่สำคัญ	3.74	.81	มาก
6. ท่านมีความยึดมั่นผูกพันต่อหน้าที่รับผิดชอบของท่าน	4.04	.69	มาก
7. ท่านมีความพึงพอใจในความพยายามของตนเองในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	3.95	.67	มาก
8. ท่านมีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.17	.75	มาก
9. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.28	.66	มาก
10. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของตนเอง	4.21	.66	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.98	.43	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กรท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน และท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้น ข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน และผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>			
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายต่อท่าน	3.79	.88	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสะดวกต่อท่านในการเข้าพบและ ปรึกษาหารือในปัญหาต่าง ๆ	3.96	.87	มาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านเป็น ที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.68	.84	มาก
4. การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ปฏิบัติงาน	3.49	.88	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.53	.91	มาก
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถและไว้วางใจใน การปฏิบัติงานของท่าน	3.75	.87	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.86	.91	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่อท่าน	3.84	.91	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและเปิดโอกาสท่านให้สามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้	3.66	.85	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาสอดคล้องดูแลท่านให้สามารถปฏิบัติงาน ได้เต็มกำลังความสามารถ	3.66	.78	มาก
11. วิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านมีความ เป็นธรรม	3.69	.84	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.72	.68	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\overline{X}$	SD	ระดับ
<u>สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u>			
1. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือปฏิบัติงานกับท่านด้วยดี	3.93	.78	มาก
2. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง	3.49	.76	ปานกลาง
3. การยอมรับของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อตัวท่าน	3.89	.67	มาก
4. เพื่อนร่วมงานได้รับความสะดวกในการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจากท่าน	4.02	.62	มาก
5. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสนทนมหทั้งในและนอกเวลาทำงาน	3.98	.77	มาก
6. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสร้างสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน	3.46	.77	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม	3.83	.85	มาก
8. เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ	3.84	.87	มาก
9. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์และความสามัคคีกันเป็นอย่างดี	3.77	.90	มาก
10. ท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน	3.42	.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.76	.50	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>สภาพการทำงาน</u>			
1. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานของท่านช่วยส่งเสริมและเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.10	.65	มาก
2. กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.90	.76	มาก
3. บรรยากาศของหน่วยงานมีความเป็นมิตรอบอุ่นมีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร และความสามัคคีในหน่วยงาน	4.01	.72	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมและมีคุณภาพที่สามารถใช้งานได้	3.96	.85	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.22	.62	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีความสวยงามร่มรื่นต่อการปฏิบัติงาน	4.17	.75	มาก
7. สภาพและบรรยากาศของห้องทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แสง สี เสียง และอุณหภูมิ	4.05	.77	มาก
8. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้	4.24	.65	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ	4.11	.73	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.09	.53	มาก

จากตาราง 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง
ในหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9000

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>			
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายต่อท่าน	3.60	.72	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสะดวกต่อท่านในการเข้าพบ และปรึกษาหารือในปัญหาต่าง ๆ	3.74	.81	มาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.51	.70	มาก
4. การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน	3.27	.76	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา	3.36	.68	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานของท่าน	3.52	.70	มาก
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.55	.79	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานต่อท่าน	3.55	.84	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและเปิดโอกาสท่านให้สามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้	3.51	.77	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาสอดคล้องดูแลท่านให้สามารถปฏิบัติงาน ได้เต็มกำลังความสามารถ	3.42	.83	ปานกลาง
11. วิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านมี ความเป็นธรรม	3.39	.81	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.49	.55	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</u>			
1. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือปฏิบัติงานกับท่านด้วยดี	3.88	.67	มาก
2. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง	3.42	.88	ปานกลาง
3. การยอมรับของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อตัวท่าน	3.71	.63	มาก
4. เพื่อนร่วมงานได้รับความสะดวกในการขอใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.75	.67	มาก
5. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความสนิทสนมทั้งในและนอกเวลาทำงาน	3.57	.73	มาก
6. ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน	3.32	.77	ปานกลาง
7. เพื่อนร่วมงานมีลักษณะของการทำงานเป็นทีม	3.57	.78	มาก
8. เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน จะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้น ๆ	3.49	.82	ปานกลาง
9. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีความสัมพันธ์และความสามัคคีกันเป็นอย่างดี	3.55	.85	มาก
10. ท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน	3.12	.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.54	.43	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่กำลังดำเนินการ ISO 9000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>สภาพการทำงาน</u>			
1. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานของท่านช่วยส่งเสริมและ เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้เป็นอย่างดี	4.00	.68	มาก
2. กฎระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานมีความเหมาะสมต่อ การปฏิบัติงาน	3.95	.77	มาก
3. บรรยากาศของหน่วยงานมีความเป็นมิตร โอบอ้อมอารี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทรและความสามัคคีในหน่วยงาน	3.91	.71	มาก
4. เครื่องมือเครื่องใช้และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำ มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพพร้อมและมีคุณภาพ ที่สามารถใช้งานได้	4.02	.78	มาก
5. หน่วยงานของท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน	4.11	.69	มาก
6. หน่วยงานของท่านมีความสวยงาม ร่มรื่นต่อการปฏิบัติงาน	4.05	.66	มาก
7. สภาพและบรรยากาศของห้องทำงานมีความเหมาะสมใน การปฏิบัติงานเช่น การจัดสถานที่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก แสง สี เสียง และ อุณหภูมิ	4.02	.79	มาก
8. หน่วยงานของท่านสามารถอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้	4.12	.65	มาก
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.92	.75	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.01	.49	มาก

จากตาราง 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลท่านให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ และวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านมีความเป็นธรรมชาติ ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน มักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานจะมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเหล่านั้น ๆ และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 15 ปี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 15 ปี		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ
<u>ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ</u>			
1. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.85	.77	มาก
2. ท่านมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบ	3.65	.80	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน มีการกำหนดกฎระเบียบของการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.36	1.08	ปานกลาง
4. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน	3.29	.82	ปานกลาง
5. ในการปฏิบัติงานของท่าน มีข้อบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน	3.45	.90	ปานกลาง
6. หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร	3.40	.90	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.04	.97	ปานกลาง
8. ท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	3.36	1.02	ปานกลาง
9. เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และมีวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน	3.51	.83	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.44	.63	ปานกลาง