

ชื่อวิทยานิพนธ์ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔

ผู้วิจัย : นางสาวสายรุ้ง บุบผาพันธ์

ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

: ผศ.ดร.สุพล สุยะพรหม, พ.ม., พธ.บ., M.A., Ph.D. (Pol.Sc.)

: พระครูสังฆรักษ์เกียรติศักดิ์ กิตติปัญโญ, ฦ.ธ.เอก, ป.ธ.๑ - ๒, พธ.บ. (เกียรตินิยมอันดับ ๑), ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)

: พล.ต.ดร. วีระ วงศ์สรรค์, กศ.บ. (เกียรตินิยม), น.บ., วท.บ., ศศ.บ., ค.ม., ศศ.ม., กศ.ด. (การวิจัยและการพัฒนาหลักสูตร)

วันสำเร็จการศึกษา : ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๓

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (๑) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ (๒) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ (๓) แนวทางการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน ๒๓๗ คนจากจำนวนประชากรทั้งหมด ๕๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามการวัดระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ มีความเชื่อมั่น ๐.๘๖๑ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยการหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ วิเคราะห์โดย การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓ กลุ่มขึ้นไป ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญที่น้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$) ในด้านจิตตะ (การเอาใจใส่ใฝ่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๔.๐๙$) ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน)

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด ตามหลักอิทธิบาท ๔ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่ง ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีในด้านการเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังต้องเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสาร การให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และ เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

ดังนั้นแนวทางกา รนำหลักอิทธิบาท ๔ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน มาร์เก็ตติ้ง(ไทยแลนด์) จำกัด สามารถพิจารณาได้ ๔ ด้าน โดยการพัฒนาด้านฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

Thesis Title : Efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited Conforming to Iddhipada IV

Researcher : Miss Sairoong Bubpaphan

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr.Surapon Suyaprom B.A., M.A., Ph.D.(Pol.Sc.)

: Phrakrusangharak Kiettisak Kittipañño B.A.(1st Class), M.A. (Social Development)

: Maj.Gen. Dr. Weera Wongsan, B.Sc., B.Ed., B.A., M.A., M. Ed., Ph.D. (Research and Curriculum Development)

Date of Graduation : November 12, 2010

ABSTRACT

The main objectives of this research are i) to study efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited in accordance with Iddhipada IV, ii) to compare efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited in accordance with Iddhipada IV classified by personal characteristics, and iii) to study the guidelines of applying Iddhipada IV for development of efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited. The 271 samples of this study were randomly chosen from 500 working staffs of Canon Marketing (Thailand) Company Limited. The tool used for data collection was the questionnaire with the reliability value equal to 0.861. Program for social science research was employed for data analysis by using statistical techniques such as frequencies, percentage, average, standard deviation(S.D) for describing data from variables or personal characteristics. The analysis was also done through t-test for analysis the hypotheses in order to test the average difference between the two groups and f- test by one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and Least Significant Difference : LSD) were used for testing the difference between the averages from three or more groups.

The results of this study were concluded as follows:

The overall operations according to Iddhipada IV of staffs Canon Marketing (Thailand) Company Limited were found at high level. Having considered by aspects, it was also rated at the high levels at all aspects ranking from the most to the least in terms of means such as *Chanda* : will, *Citta*: thoughtfulness, *Vimamsa* : investigation, and *Viriya* : effort, respectively.

With regard to comparison of efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited in accordance with Iddhipada IV classified by personal characteristics, it was noticed that all factors such as sex, age, level of education, monthly income, working section and working experiences were found no significant differences even at .05 level, thus rejecting the formulated hypotheses.

Regarding to problems and obstacles, it was found that there was not enough income, unhygienic environments, uncovered welfare, inadequate document technology, less car Parking and Parking payment, late documents, insufficient customers' supervision, and inadequacy of working staff. The guidelines of applying Iddhipada IV for development of efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited were that there should be creation of *Chanda* : will, *Viriya* : effort, *Citta*: thoughtfulness, and *Vimamsa* : investigation, to increase the efficiency of the working staff of Canon Marketing (Thailand) Company Limited.