



ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงาน บริษัท มากอตโต้ จำกัด

นางสาวดวนภา เจริญสุข

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงาน บริษัท มากอตโต้ จำกัด



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปีการศึกษา 2567
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองโครงการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท มากอโต้ จำกัด

โดย นางสาวดาวนภา เจริญสุข

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย / หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาทิพ พิษิตการคำ)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ ตั้งวิฑูรธรรม)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริรา หอพิบูลสุข)

กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์)

ชื่อ : นางสาวดาวณา เจริญสุข
ชื่อการค้นคว้าอิสระ : ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับ
ภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท
มากอตโต จำกัด
สาขาวิชา : การพัฒนาระบบสารสนเทศและทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริรา หอพิบูลสุข
ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาการค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด พบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ ด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง และด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(มีจำนวนทั้งสิ้น 89 หน้า)

คำสำคัญ : ความปลอดภัยทางจิตใจ ประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานบริษัทเอกชน

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

Name : Miss Daonapha Charoensuk

Independent Study Title : The Relationship Between Psychological Safety in Organization and the Reflection of Work Performance of Employees at Magotteaux Co., Ltd.

Major Field : Industrial Business and Human Resource Development
King Mongkut's University of Technology North
Bangkok

Independent Study Advisor : Assistant Professor Dr. Nattira Horpibulsuk

Academic Year : 2024

ABSTRACT

This independent study had the objectives: 1) To study the level of employee opinions regarding psychological safety in the organization at Magotteaux Co., Ltd. 2) To study the level of employee opinions regarding work performance at Magotteaux Co., Ltd. and 3) To study the relationships between psychological safety in the organization and reflection of work performance at Magotteaux Co., Ltd. The sample group used for the study consisted of 220 employees. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation and the Pearson's correlation coefficient.

The results of the study found that 1) The opinions on psychological safety, in overall, was at the highest level ($\bar{X} = 4.29$), 2) The opinions regarding the work performance of employees at Magotteaux Co., Ltd., in overall, was found to be at the highest level ($\bar{X} = 4.40$). 3) The results of the study of the relationships between psychological safety factors and the reflection of work performance of employees at Magotteaux Co., Ltd. found relationships in every item consisting of: Inclusion Safety, Learner Safety, Contributor Safety and Challenger Safety at the relatively strong level with statistically significant at 0.01 level.

(Total 89 Pages)

Keywords: Psychological Safety, Work Performance, Private Firm's Employees

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคล และจากหลายหน่วยงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริรา หอพิบูลสุข ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ได้แนะนำให้คำปรึกษา เสนอข้อคิดเห็น และแนวคิดต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ใน การวิจัยมาโดยตลอด อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและ ประกันคุณภาพ สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณกฤษณ์ กองคำ ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท มากอตโต จำกัด และ คุณนพพล นรเจริญ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท มากอตโต จำกัด ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ พนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ที่กรุณาตอบแบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่ง สำหรับบิดา มารดา พี่น้อง และกัลยาณมิตร ที่คอยให้ การช่วยเหลือ สนับสนุน เป็นกำลังใจสำคัญอย่างยิ่งในการเรียน การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จน สำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หรือองค์กร ในการนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และหากมีข้อบกพร่องหรือ ผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยยินดีน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้

ดาวนภา เจริญสุข

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง (ถ้ามี)	ฌ
สารบัญรูปภาพ (ถ้ามี)	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท มากอดโต จำกัด	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ	13
2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	37
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	41
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด	45
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด	50
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับ ภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด	54
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุป	57
5.2 อภิปรายผล	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก ก	69
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ	70
หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม	71
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำ การค้นคว้าอิสระ	74
ภาคผนวก ข	75
ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)	76
แบบสอบถาม	83
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	42
4-2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัดโดยรวม และรายด้าน	45
4-3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง	46
4-4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกละเลยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความปลอดภัยที่ได้เรียนรู้	47
4-5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกละเลยที่จะลงมือทำ	48
4-6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกละเลยที่จะทำลาย	49
4-7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม และรายด้าน	50
4-8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านเวลา	51
4-9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านปริมาณงาน	52
4-10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านคุณภาพงาน	53
4-11 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ภายในระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจ ในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด	54
4-12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม	55

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 เปรียบเทียบผลการทำงาน ประจำปี 2566-2567	2
1-2 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
2-1 บริษัท มากอตโต จำกัด (2567)	10
2-2 โครงสร้างหน่วยงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ณ ปี พ.ศ. 2567	12
2-3 ระดับความปลอดภัยทางจิตใจ	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

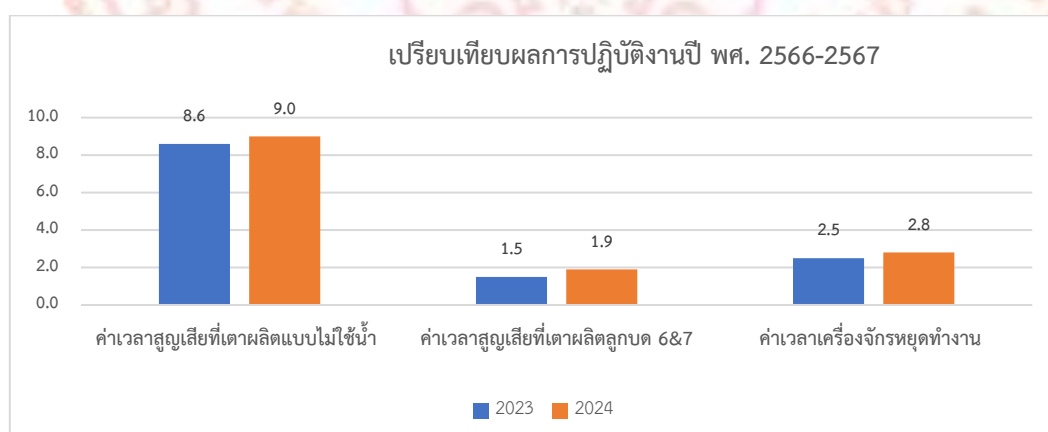
ในสภาวะปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต การบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งการพัฒนาองค์กรเพื่อความอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในภาคอุตสาหกรรม องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน และต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารระบบต่าง ๆ ให้ทันสถานการณ์ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็เช่นกัน ซึ่งถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการช่วยขับเคลื่อนธุรกิจหรือองค์กรให้ก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และการทำงานของพนักงานในองค์กรก็สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ด้วยผลงานโดยมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จ Key Performance Indicators (KPIs) เป็นเกณฑ์มาตรฐาน สามารถทำให้องค์กรรับรู้ถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ แต่อย่างไรก็ตามยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานด้วยเช่นกัน เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่บุคลากรในองค์กรไม่มีความเคารพ กล่าวโทษเพื่อนร่วมงานเมื่อทำผิดพลาด ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในการที่จะปรับปรุงพัฒนาองค์กร ก็จะทำให้วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรไม่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ทุกคนก็จะทำงานเหมือนเดิม ไม่เสี่ยงที่จะพัฒนาและทำสิ่งใหม่ ๆ ไม่กล้าคิดกล้าถาม กล้าเสนอความคิดเห็น เนื่องจากพนักงานรู้สึกไม่มีความปลอดภัยทางด้านจิตใจ กลัวที่ความอับอาย และการไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งก็อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรได้เช่นกัน

บริษัท มากอตโต จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2533 เป็นผู้ผลิตลูกบดโลหะ สำหรับใช้งานในอุตสาหกรรมซีเมนต์และเหมืองแร่รายใหญ่ของโลก มีสำนักงานขายตั้งอยู่ในเขตสาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร และมีโรงงานผลิตทั้งหมด 4 โรงงาน ในจังหวัดสระบุรี ซึ่งโรงงานตั้งอยู่ในอำเภอหนองแค 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงาน 1 และโรงงาน 2 และโรงงาน 4 โรงงานทั้งหมดตั้งอยู่ในบริเวณรั้วโรงงานเดียวกัน ซึ่งเป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนหม้อบดแนวตั้ง ส่วนโรงงานที่ 3 ตั้งอยู่ที่อำเภอเสาไห้ ในจังหวัดสระบุรี เป็นโรงงานผลิตลูกบดปูนซีเมนต์เช่นกัน ในส่วนของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานนั้นทางบริษัทได้มีการติดตามผลการทำงานของพนักงานทุกเดือน โดยมีการประชุมเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร ซึ่งการวัดผลการทำงานนี้จะทำการวัดโดยตั้งเกณฑ์ดัชนี

ชี้วัดความสำเร็จที่เรียกว่า Key Performance Indicators (KPIs) โดยการทบทวนหัวข้อและเป้าหมาย Key Performance Indicators (KPIs) ซึ่งจะดำเนินการโดยผู้จัดการแผนก เพื่อทบทวนหัวข้อและกำหนดเกณฑ์เป้าหมายที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการตั้งหัวข้อ

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ Key Performance Indicators (KPIs)นี้จะคำนึงถึงกระบวนการการทำงานทั้งหมดที่แผนกต้องรับผิดชอบ เพื่อกำหนดหรือตั้งเกณฑ์เป้าหมายที่เหมาะสม และมีเกณฑ์การวัดผลดัชนีชี้วัดความสำเร็จ Key Performance Indicators (KPIs) ที่ท้าทายขึ้นทุกปี (บริษัท มากอตโต จำกัด, 2567)

นอกเหนือจากการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแล้ว สภาพแวดล้อมการทำงานจากเพื่อนร่วมงานก็อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น พนักงานจะต้องรู้สึกปลอดภัยที่จะกล้ายอมรับในตัวเอง เป็นที่ยอมรับในเรื่องความสามารถ และรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงความคิดเห็นของตัวเอง เพื่อดึงเอาศักยภาพของพนักงานออกมาใช้ให้ได้มากที่สุดโดยไม่กลัวที่จะผิดพลาดและได้รับความอับอาย เช่น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม รู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ รู้สึกปลอดภัยที่จะแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของตัวเอง และรู้สึกปลอดภัยในการทำหาตัวเองให้ลองทำสิ่งใหม่ที่ดีกว่า เมื่อองค์กรสามารถดึงศักยภาพของพนักงานออกมาได้ จะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างสบายใจ ปลอดภัยที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กล้าแสดงความคิดเห็น และกล้าที่จะผิดพลาด ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานย่อมดีขึ้นไปด้วยจากการประชุมผลดัชนีชี้วัดความสำเร็จ Key Performance Indicators (KPIs) บริษัท มากอตโต จำกัด มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566-2567 ซึ่งจากผลการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ Key Performance Indicators (KPIs) เรื่องค่าเวลาสูญเสียที่เตาผลิต และเครื่องจักรหยุดทำงาน สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานด้าน คุณภาพ เวลา และปริมาณของงานที่แสดงได้ด้วยผลการดำเนินงาน ดังแสดงตามภาพที่ 1-1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2566-2567 ของบริษัท มากอตโต จำกัด



ภาพที่ 1-1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ประจำปี 2566-2567
(บริษัท มากอตโต จำกัด, 2567)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริษัท มากอตโต จำกัด มีการเปรียบเทียบผลการทำงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2567) ในเรื่อง ค่าเวลาสูญเสียที่เตาผลิตแบบไม่ใช้น้ำ ค่าเวลาสูญเสียที่เตาผลิตลูกบด 6&7 ค่าเวลาเครื่องจักรหยุดทำงาน ซึ่งในปี 2566 และ 2567 พบว่า ผลการทำงานในปี 2567 ค่าเวลาการสูญเสียสูงขึ้น แสดงถึง ผลการทำงานที่ต่ำลงในทุกหัวข้อเมื่อเทียบกับปี 2566 ไม่ว่าจะเป็นเรื่องลดเวลาสูญเสียที่เตาผลิตแบบไม่ใช้น้ำ ค่าเวลาสูญเสียที่เตาผลิตลูกบด 6&7 ค่าเวลาเครื่องจักรหยุดทำงาน ต่างมีค่าเวลาสูญเสียและค่าเวลาเครื่องจักรหยุดทำงานสูงขึ้นกว่าปี 2566 ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงนำทฤษฎีความปลอดภัยทางด้านจิตใจมาศึกษาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางด้านจิตใจว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานของบริษัท มากอตโต จำกัด โดยผู้วิจัยใช้ข้อมูลแนวทางการพิจารณา Psychological Safety (Edmondson, 1999) ซึ่งถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDG) (สมาชิกขององค์การสหประชาชาติ, 2558) ที่ส่งเสริมการทำงานที่สงบสุขที่บริษัทสมัยใหม่ในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญมาทำการค้นคว้าในครั้งนี้ ซึ่งในการทำการค้นคว้าในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินงานวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด และประสบการณ์ในการทำงาน

1.3.1.2 ปัจจัยความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ประกอบด้วย ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ และความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Edmondson, 1999)

1.3.1.3 ปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา (Peterson and Plowman, 1953)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 489 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2567)

1.3.2.2 ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 220 คน โดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก

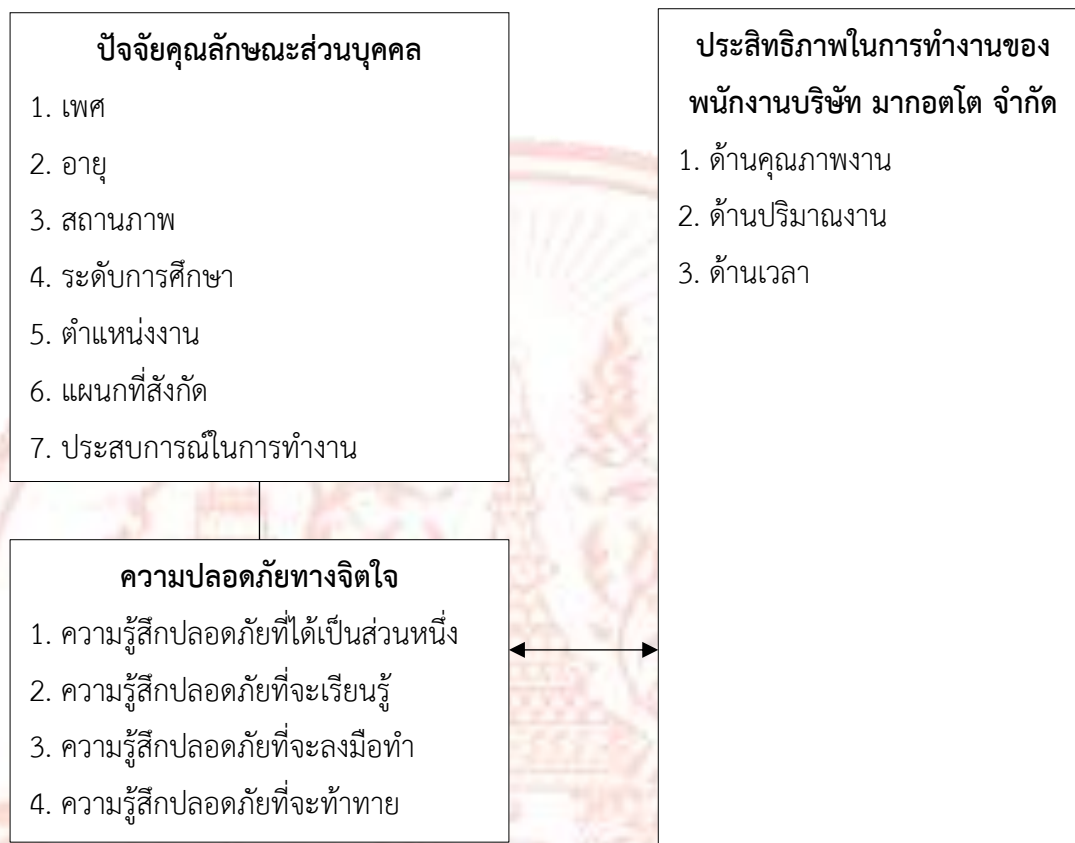
1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2567 ถึงมีนาคม 2568

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา

บริษัท มากอตโต จำกัด ที่ตั้งอยู่อำเภอหนองแค 3 โรงงานและอำเภอเสาไห้ 1 โรงงาน ในจังหวัดสระบุรี

1.3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-2 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัท มากอดโต จำกัด ทั้ง 4 โรงงานผลิตทั้งหมดตั้งอยู่ในจังหวัดสระบุรี โดยตั้งอยู่ในอำเภอหนองแค 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงาน 1 และโรงงาน 2 เป็นโรงงานผลิตลูกบดปูนซีเมนต์ และโรงงาน 4 ตั้งอยู่ในบริเวณรั้วโรงงานเดียวกัน เป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนหม้อบดแนวตั้ง ส่วนโรงงานที่ 3 ตั้งอยู่ในอำเภอเสาไห้ ตำบลหัวปลวก เป็นโรงงานผลิตลูกบดปูนซีเมนต์เช่นกัน โดยมีรายละเอียดของงานในแต่ละตำแหน่งงานและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของงานไม่แตกต่างกัน

1.4.2 ความป่ลอดภัยทางจิตใจในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกป่ลอดภัยด้านจิตใจจากการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าตนเองจะไม่ถูกลองโทษ เมื่อแสดงความคิดเห็นของตนเองหรือแสดงความกังวลสงสัยออกมา รวมถึงเมื่อทำงานผิดพลาด ซึ่งหากองค์กรมีการทำงานที่มีความป่ลอดภัยทางใจก็จะช่วยให้พนักงานในองค์กรรู้สึกตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม

1.4.2.1 ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์กร ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับหลายด้าน เช่น การยอมรับ

1.4.2.2 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกสบายใจและปลอดภัยในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยสามารถแสดงออกถึงความไม่แน่ใจหรือข้อผิดพลาดได้โดยไม่ต้องกลัวการถูกตำหนิหรือวิจารณ์ เช่น การยอมรับความผิดพลาด การสื่อสารที่เปิดเผย

1.4.2.3 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกมีความมั่นใจในการดำเนินการหรือทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวการถูกตำหนิหรือมีผลกระทบในทางลบ เช่น การสนับสนุน การยอมรับความเสี่ยง

1.4.2.4 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกสบายใจและมีความมั่นใจในการตั้งคำถาม สงสัย หรือเสนอแนวคิดใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวการถูกตำหนิหรือผลกระทบในทางลบจากการท้าทายสถานะที่เป็นอยู่ เช่น การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง การสนับสนุนจากผู้นำ

1.4.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ภาพสะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยทรัพยากรที่น้อยที่สุดเพื่อประโยชน์ โดยใช้เทคนิคและความสามารถในการได้ผลผลิตหรือบริการในปริมาณที่ต้องการอย่างมีคุณภาพในเวลาที่กำหนดและเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ใช้ชี้วัดความสำเร็จของงานแปลผลออกมาเป็นตัวเลข โดยประเมินจากสิ่งที่พนักงานปฏิบัติงานจริงเทียบกับเป้าหมายที่ตกลงกันไว้

1.4.3.1 คุณภาพงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ตามมาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาในภายหลัง รวมทั้งไม่ทำให้เกิดต้นทุนเกินกว่าที่กำหนดไว้

1.4.3.2 ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ตามเป้าหมายและแผนงาน

1.4.3.3 เวลา หมายถึง การบริหารเวลาให้ระยะเวลาที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จเหมาะสมกับงาน ตามลำดับความสำคัญของงาน

1.4.4 ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator) หมายถึง ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเป็นการเทียบผลการทำงานกับมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ตกลงกันไว้ ใช้ประเมินผลการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

1.5.1 เพื่อใช้ข้อมูลที่ช่วยให้ผู้บริหารและองค์กรเข้าใจถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร และสามารถนำไปปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสม

1.5.2 เพื่อการเสริมสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยลดความเครียดและสร้างความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

1.5.3 เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงการเชื่อมโยงระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม และกลยุทธ์การสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากบทความทางวิชาการ ตำรา สารนิพนธ์และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท มากอตโต จำกัด
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้สึกลดภัยทางด้านจิตใจ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท มากอตโต จำกัด

บริษัท มากอตโต จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2533 จดทะเบียน วันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2533 ทุนจดทะเบียน 560,000,000 บาท เดิมชื่อ “บริษัท สยามมากอตโต จำกัด” เป็นบริษัทในเครือปูนซีเมนต์ไทย และได้เปลี่ยนโครงสร้างบริษัท เมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยปูนซีเมนต์ไทยได้ขายหุ้นให้กับมากอตโตทั้งหมด และได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น “บริษัท มากอตโต จำกัด” จนถึงปัจจุบัน โดยบริษัทฯ เป็นผู้ผลิตลูกบดโลหะ สำหรับใช้งานในอุตสาหกรรมซีเมนต์และเหมืองแร่รายใหญ่ของโลก และเป็นผู้นำในประเทศไทย ด้วยกำลังการผลิตมากกว่า 75,000 ตันต่อปี ด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย ปัจจุบัน

บริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากลดังนี้

- 1) ระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001 2015) เป็นมาตรฐานที่ช่วยให้องค์กรสร้างระบบการจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและการคาดหวังจากผู้ที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานนี้ส่งเสริมการวางแผนการจัดการคุณภาพที่ชัดเจน การประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานมีคุณภาพสูงสุด

- 2) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001:2015) เป็นมาตรฐานที่ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม มาตรฐานนี้ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในทุกระดับขององค์กร

3) ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001:2018) เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในองค์กร มาตรฐานนี้ช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ป้องกันอุบัติเหตุและโรคที่เกิดจากการทำงาน และส่งเสริมให้มีการดำเนินการเพื่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4) ระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล (ISO 50001:2018) เป็นมาตรฐานที่เน้นการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร โดยการลดการใช้พลังงานอย่างไม่จำเป็นและการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อใช้พลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด การปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ช่วยให้องค์กรลดต้นทุนพลังงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

5) มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม (SA8000:2014) เป็นมาตรฐานที่ส่งเสริมให้องค์กรรับผิดชอบต่อสังคม โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชน มาตรฐานนี้ช่วยให้องค์กรดูแลสวัสดิภาพของพนักงาน สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและเป็นธรรม และปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิแรงงานและการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน

บริษัท มากอตโต จำกัด ได้รับการรับรองเป็นสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ 14 ปีติดต่อกัน มี สำนักงานขายตั้งอยู่ในเขตสาทร กรุงเทพฯ และมีโรงงานผลิตทั้งหมด 4 โรง ที่จังหวัดสระบุรี ตั้งอยู่ในอำเภอนองแคะ 3 โรงงาน ได้แก่ โรงงาน 1 และโรงงาน 2 เป็นโรงงานผลิตลูกบิดปูนซีเมนต์ และโรงงาน 4 ตั้งอยู่ในบริเวณรั้วโรงงานเดียวกัน เป็นโรงงานผลิตชิ้นส่วนหม้อบดแนวตั้ง ส่วนโรงงานที่ 3 ตั้งอยู่ในอำเภอสายใต้ ตำบลหัวปลวก เป็นโรงงานผลิตลูกบิดปูนซีเมนต์เช่นกัน



ภาพที่ 2-1 บริษัท มากอตโต จำกัด (2567)

Our goals (เป้าหมายองค์กร)

1) To be a global leader in process optimization products & Services for abrasive and impact application (มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำระดับโลกในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยให้กระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น)

2) Satisfied customers (ทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ)

3) Sustainable profit (มุ่งเน้นการสร้างกำไรอย่างยั่งยืน)

Our teams' priorities (สิ่งที่ทีมของเราให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก)

1) Sell Value (การให้ความสำคัญกับคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับก่อนสิ่งอื่นใด)

2) Innovate (มุ่งเน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นเป้าหมายหลัก)

3) Collaborate (มุ่งเน้นความร่วมมือ เพื่อให้ทีมงานได้อย่างราบรื่นและได้ผลลัพธ์ที่ดี)

Core working principles (หลักการสำคัญที่องค์กรหรือทีมยึดถือในการทำงาน)

1) Customer: The customer drives everything we do. (ลูกค้าเป็นแรงขับเคลื่อนในทุกสิ่ง)

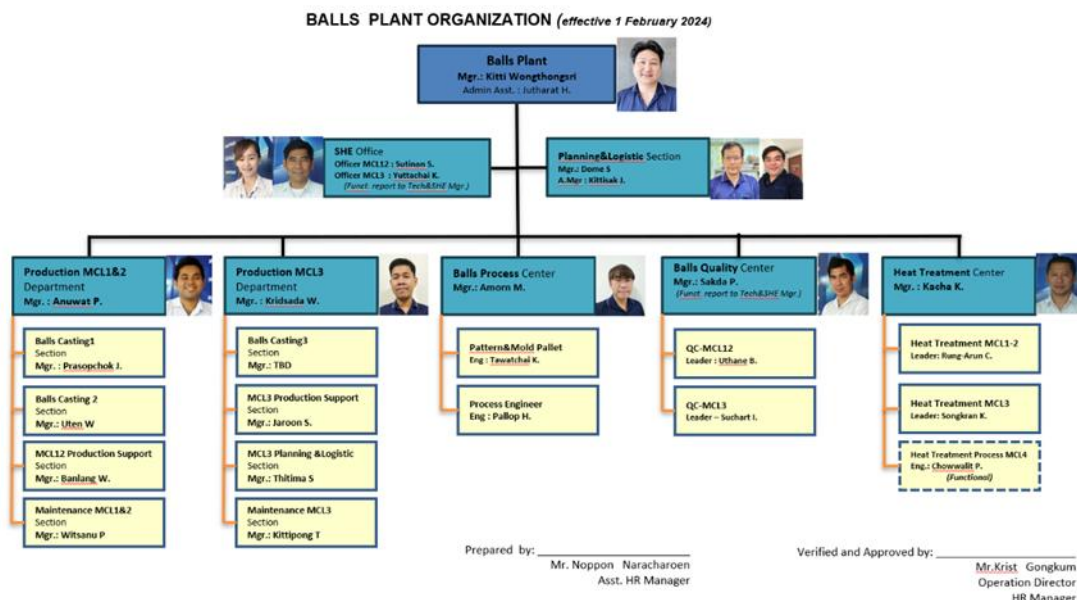
2) Responsible: Integrity and strong values guide our actions. (ความซื่อสัตย์และค่านิยมที่ดีคือสิ่งที่ยึดทางการปฏิบัติ)

3) Innovation: Our Innovation today defines our success tomorrow. (มุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับความสำเร็จในอนาคต)

4) Collaborative: Collaborating, communicating and taking responsibility make work more efficient. (การทำงานเป็นทีม และการสื่อสารที่ดี ช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น)

5) People: Always believing in our people, understanding what they do and how they do it while making sure they use their talents at their best. (เชื่อในความสามารถของพนักงาน และสนับสนุนการใช้ความสามารถและศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร)

โครงสร้างองค์กร บริษัท มากอตโต จำกัด



ภาพที่ 2-2 โครงสร้างหน่วยงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ณ ปี พ.ศ. 2567

โครงสร้างองค์กร มีรายละเอียดดังนี้

1) ฝ่ายบริหารโรงงาน (Balls Plant) มีตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ MCL12 เจ้าหน้าที่ MCL3

2) ฝ่ายวางแผนและโลจิสติกส์ (Planning & Logistic Section) มีตำแหน่ง ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย โดยมีแผนก ดังนี้ แผนกการผลิต MCL1&2 แผนกหล่อบอล 1&2 แผนกสนับสนุนการผลิต MCL1&2 แผนกบำรุงรักษา แผนกการผลิต MCL3 แผนกหล่อบอล 3 แผนกสนับสนุนการผลิต MCL3 แผนกวางแผนและโลจิสติกส์ MCL3 แผนกบำรุงรักษา MCL3 ศูนย์การประมวลผลบอล (Balls Process Center) แผนกแม่พิมพ์และพาเลท (Pattern & Mold Pallet) แผนกวิศวกรรมกระบวนการ (Process Engineer) ศูนย์ควบคุมคุณภาพบอล (Balls Quality Center) แผนก QC MCL12 แผนก QC MCL3 ศูนย์การอบความร้อน (Heat Treatment Center) แผนกอบความร้อน MCL1-2 (Heat Treatment MCL1-2 Leader) แผนกอบความร้อน MCL3 (Heat Treatment MCL3 Leader) แผนกกระบวนการอบความร้อน MCL4 (Heat Treatment Process MCL4)

ซึ่งแนวทางการประเมินผลของบริษัท มากอตโต จำกัดจะประเมินผลการทำงานของพนักงาน ทุก ๆ เดือน โดยใช้การประเมินผลแบบสมดุล (Balance Scorecard) โดยใช้ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

(Key Performance Indicators : KPIs) และนำเข้าร่วมการประชุมโดยฝ่ายบริหารทุก ๆ 6 เดือน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานโดยเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งการวัดผลดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs) แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณ และเวลา และมีการทบทวนหัวข้อดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs) โดยปรับปรุงตามความเหมาะสมเพื่อนำมาวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และจะมีการทบทวน ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs) ประจำปี โดยเทียบผลดัชนีชี้วัด ความสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPIs) ที่ผ่านมาและปีปัจจุบัน เพื่อนำมาหาสาเหตุ เพื่อปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs) ไม่ได้ตามเกณฑ์ มาตรฐาน หรือมีผลต่ำลงเมื่อเทียบกับปีที่แล้ว

โดยจากการศึกษาการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานจาก Jobtopgun (2567) พบว่า การดำเนินการของ บริษัท มากอตโต จำกัด สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความปลอดภัย ทางจิตใจ เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร การมอบโอกาสในการแสดงศักยภาพ และการมีพื้นที่ให้ พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่กลัวผลกระทบ การมีสภาพแวดล้อมที่เชื่อถือได้และไม่ คุกคามจิตใจทำให้พนักงานสามารถแสดงผลงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานใน ระยะยาว ในทางตรงกันข้าม วิจารณ์พนักงานในบางตำแหน่งที่ให้คะแนนในด้าน “สังคมดี” ต่ำ และ แสดงถึงการเมืองในองค์กรที่สูง บ่งชี้ถึงการขาดความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานรู้สึก ไม่มั่นใจและไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ด้วยเหตุนี้ การศึกษาจากวิธีพนักงานจึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความปลอดภัยทางจิตใจกับประสิทธิภาพการทำงาน เพราะสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ จริงของพนักงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรและมีผลกระทบต่อผลการทำงาน ของพนักงานในบริษัท มากอตโต จำกัด ได้เป็นอย่างดี

2.2 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ

2.2.1 ความหมายของความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2564) ให้ข้อมูลว่า ความรู้สึกปลอดภัยในที่ทำงานเป็นความเชื่อที่มีร่วมกัน ในทีมว่า ทีมปลอดภัยมากพอที่แต่ละคนจะกล้าเสี่ยงทำสิ่งใหม่ โดยรู้ว่าปัญหาจากบุคคลไม่ใช่ข้อจำกัด การที่สมาชิกมีความเชื่อใจในทีม มีความเคารพซึ่งกันและกัน รู้สึกสบายที่จะเป็นตัวของตัวเอง รู้สึกปลอดภัยที่จะยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและตอบสนองต่อความผิดพลาดอย่างสร้างสรรค์ สมาชิกรู้สึกไม่กังวลที่จะชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในทีม สามารถพูดคุยเกี่ยวกับงาน โดยไม่ต้องกังวลว่ากำลังทำบางอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม สิ่งนี้ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และความคิดสร้างสรรค์ที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

มากยิ่งขึ้น การที่สมาชิกสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้าง และเต็มไปด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาทางแก้ไขที่ดีที่สุดในองค์กร

นิลกุล (2564) กล่าวถึงความปลอดภัยทางใจว่าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้พนักงาน มีความมั่นใจในการแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็น โดยไม่ต้องกลัวการถูกลดโทษหรือทำให้ อับอาย ความปลอดภัยทางใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานและส่งเสริม ให้พวกเขากล้าสื่อสารปัญหาหรือข้อเสนอแนะอย่างเปิดเผย เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้าง สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทางใจ จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและพร้อมที่จะทำงาน ร่วมกันเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ

Baskin (2023) ได้กล่าวว่า การสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานกลายเป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยส่งเสริมการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และความคิดสร้างสรรค์ในทีมงาน

Thailand Policy Lab Team (2566) กล่าวว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็น ทำทนาย หรือเสนอไอเดียใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวการถูกวิจารณ์หรือโดนลงโทษ ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัย สำคัญในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่สามารถพัฒนาไอเดียใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ สร้างสรรค์ หากปราศจากความปลอดภัยทางจิตใจ ผู้คนจะไม่กล้าพูดออกมาและไม่สามารถให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ได้ ความปลอดภัยนี้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มการพัฒนาทางความคิดและนวัตกรรม แต่ยัง ส่งเสริมการสร้างควมไว้วางใจระหว่างสมาชิกในทีมอีกด้วย สิ่งนี้ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ที่สนับสนุนการเรียนรู้และการแก้ปัญหาที่ร่วมมือกันโดยไม่ต้องกลัวผลที่ตามมา อีกทั้งยังช่วยให้ทุกคน ในทีมรู้สึกว่าคุณค่าและข้อเสนอแนะของพวกเขาได้รับการพิจารณา

Gersh, Singh and Schwarz (2024) อธิบายว่า “Psychological Safety” เป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้พนักงานกล้าแสดงออก แบ่งปันความคิดเห็น และทำงานอย่างเต็มที่ แม้จะมีความแตกต่าง ในด้านอำนาจ หรือวัฒนธรรมองค์กร การส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทางจิตวิทยาสามารถช่วยลด ช่องว่างในการเข้าถึงโอกาสภายในองค์กรได้ โดยการให้พนักงานทุกคนรู้สึกเป็นที่ยอมรับและมีความหมาย ในการทำงาน จึงนำไปสู่การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมภายในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

The Psych Safety Team (2024) กล่าวว่า ความปลอดภัยทางจิตวิทยา หมายถึง ความเชื่อว่าการแสดงความคิดเห็น การตั้งคำถาม การแสดงความคิดเห็น หรือการยอมรับข้อผิดพลาด จะไม่ทำให้เกิดการลงโทษหรือการอับอาย โดยเป็นสภาพแวดล้อมที่ทุกคนสามารถรับความเสี่ยงด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลได้อย่างปลอดภัย ความปลอดภัยทางจิตวิทยานี้เป็นพื้นฐานสำหรับทีมที่มีประสิทธิภาพสูง และองค์กรที่มีความยืดหยุ่น เมื่อทีมมีความปลอดภัยทางจิตวิทยา สมาชิกทีมจะรู้สึกมั่นใจในการขอ ความช่วยเหลือ ยอมรับข้อผิดพลาด แสดงข้อกังวล เสนอความคิด และตั้งคำถามต่อแนวทางการทำงาน รวมถึงแนวคิดของสมาชิกคนอื่นในทีม แม้กระทั่งแนวคิดของผู้ที่มีอำนาจสูงกว่า สิ่งเหล่านี้ทำให้ทีม

สามารถลดความเสี่ยง สร้างความคิดใหม่ ๆ ปฏิบัติได้จริง และทุกคนรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ การสร้างความปลอดภัยทางจิตวิทยาจึงไม่เพียงเพิ่มผลลัพธ์ที่ดีให้องค์กร แต่ยังเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมในการทำ

Center for Creative Leadership (2024) กล่าวว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) หมายถึงความเชื่อที่ว่าผู้คนจะไม่ถูกลงโทษหรือถูกทำให้รู้สึกอับอายจากการพูดแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม หรือยอมรับข้อผิดพลาดในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นการคาดหวังร่วมกันของสมาชิกในทีมที่เชื่อว่าเพื่อนร่วมทีมจะไม่ทำให้พวกเขารู้สึกอับอาย ถูกปฏิเสธ หรือถูกลงโทษเมื่อแสดงความคิดเห็นหรือเสี่ยงทำสิ่งใหม่ ๆ การมีความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานหมายความว่า คนรู้สึกปลอดภัยที่จะเสนอความคิดเห็นหรือไอเดียใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับการถูกวิจารณ์หรือถูกทำลายความเชื่อมั่น สิ่งนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันในทีมและทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นในการแสดงออกทางความคิดและการเสนอแนะ การมีสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างแบบนี้จะช่วยกระตุ้นการคิดนอกกรอบและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

จากการทบทวนวรรณกรรม ความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ (Psychological Safety) เป็นสภาพแวดล้อมที่ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในการแสดงความคิดเห็นและสามารถแสดงความกังวลได้โดยไม่ต้องกลัวการถูกวิจารณ์หรือถูกลงโทษ การมีความปลอดภัยทางจิตใจนี้ช่วยให้พนักงานสามารถแสดงออกในเรื่องที่ตนเองรู้สึก หรือยอมรับข้อผิดพลาดและเรียนรู้จากมันได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งการมีสภาพแวดล้อมเช่นนี้ส่งผลให้พนักงานกล้าที่จะเสี่ยงทำสิ่งใหม่ ๆ และมีความคิดริเริ่มในการทำงานมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากขาดความปลอดภัยทางจิตใจ พนักงานอาจรู้สึกกลัวที่จะเสนอความคิดเห็นหรือแสดงความกังวล เนื่องจากกลัวว่าจะถูกลงโทษหรือตกเป็นเป้าหมายของการวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้เกิดความรู้สึกลังเลไม่พึงพอใจและความเครียดในที่ทำงาน ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ซึ่งการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาและยกระดับการทำงานของทีม เพราะมันทำให้สมาชิกในทีมมีความเชื่อมั่นและกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวคิดใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวการถูกปฏิเสธหรือถูกวิจารณ์อย่างรุนแรง การมีพื้นที่ปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็นทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร โดยการศึกษาหลายงานยืนยันว่าองค์กรที่มีความปลอดภัยทางจิตใจสูง จะส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่สามารถเปิดรับและแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดนวัตกรรมและพัฒนาการใหม่ ๆ ในการทำงาน ทั้งนี้ ความปลอดภัยทางจิตใจไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้น แต่ยังสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน

2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ

Edmondson (1999) เน้นถึงวิธีการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดย Edmondson (1999) ได้บัญญัติคำว่า “ความปลอดภัยทางจิตใจในทีม (Team Psychological Safety)” เพื่ออธิบายถึงสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งเสริมความตรงไปตรงมาและการแสดงความคิดเห็นโดยปราศจากความกลัวว่าจะถูกตำหนิ การวิจัยชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจ กล้าลองสิ่งใหม่ ๆ และกล้ารับความเสี่ยง ซึ่งช่วยให้ทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดนี้ได้รับความสนใจ เมื่อ โครงการ Project Aristotle ของ Google ในปี 2012 ระบุว่า ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นปัจจัยสำคัญในทีมที่ประสบความสำเร็จ ความสำคัญของแนวคิดนี้ยิ่งทวีคูณในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งองค์กรต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนและความซับซ้อน โดยความปลอดภัยทางจิตใจเป็นสิ่งที่ “สำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมการทำงานในปัจจุบัน” โดยชี้ให้เห็นว่า การบริหารหรือการนำด้วยความกลัวไม่สามารถนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจหรือผลการปฏิบัติงานที่ดีในโลกที่ไม่แน่นอนและมีความสัมพันธ์ซับซ้อน

ขั้นตอน 4 ประการในการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงาน

1) ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง การแบ่งปันข้อมูล การทำงานเป็นทีม และการตัดสินใจร่วมกันช่วยสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสในทีม การศึกษาที่เกี่ยวข้องพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยเฉพาะในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานแนวหน้า

2) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ พฤติกรรมการเรียนรู้ (Learning Behaviors) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทีมร่วมกันวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสกัดบทเรียนจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แม้การยอมรับข้อผิดพลาดอาจเป็นเรื่องยาก แต่ผลลัพธ์ที่ได้คือการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ

3) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ ความปลอดภัยทางจิตใจสูงขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับอย่างแท้จริง การวิจัยพบว่าความรู้สึกนี้ช่วยลดความเครียดและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ครอบคลุม

4) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย ผู้นำที่สร้างความปลอดภัยทางจิตใจจะเปิดโอกาสให้ทีมงานแสดงความคิดเห็นและยอมรับความผิดพลาดโดยไม่โกรธหรือปฏิเสธความคิดเห็นเชิงลบ การตั้งคำถาม เช่น “คุณมีความคิดเห็นหรือแนวคิดอะไรบ้าง?” แสดงถึงการให้คุณค่ากับเสียงของผู้อื่น

Clark (2020) เสนอว่าความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) ประกอบด้วย 4 ระดับ ได้แก่ 1) ความปลอดภัยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่ง (Inclusion Safety) หมายถึง การได้รับการยอมรับและการมีปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์กับกลุ่ม 2) ความปลอดภัยในการเรียนรู้ (Learner Safety) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการตั้งคำถาม การรับข้อเสนอแนะ และการทดลองโดยไม่ถูกตัดสินในแง่ลบ 3) ความปลอดภัยในการลงมือทำ (Contributor Safety) ที่ช่วยให้บุคคลสามารถใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ 4) ความปลอดภัยในการท้าทาย (Challenger Safety) และ 5) ความรู้สึก

ปลอดภัยในความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Oneness Safety) ซึ่งส่งเสริมให้บุคคลกล้าแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนวทางใหม่อย่างสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาสถานการณ์ปัจจุบัน

ระดับที่ 1 ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง (Inclusion Safety) ความรู้สึกปลอดภัยในระดับนี้หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่าได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ไม่ถูกปฏิเสธหรือละเลย โดยเป็นการยอมรับในฐานะสมาชิกของกลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกับสถานะทางสังคมหรือความสามารถ แต่เป็นการยอมรับในความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน การได้รับการยอมรับเช่นนี้จะช่วยลดการเกิดความรู้สึกเจ็บปวดทางจิตใจ ทำให้สมาชิกกล้าแสดงออกและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมั่นใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเสริมสร้างจิตสำนึกแห่งอัตลักษณ์ร่วมภายในองค์กร

ระดับที่ 2 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ (Learner Safety) การได้รับความรู้สึกปลอดภัยในการเรียนรู้จะช่วยให้บุคคลมีความกล้าในการทดลองและตั้งคำถาม รวมถึงกล้าพูดถึงความผิดพลาด โดยไม่รู้สึกว่าการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ในองค์กรที่มีบรรยากาศของ Learner Safety พนักงานจะสามารถมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง พวกเขาสามารถแลกเปลี่ยนมุมมองใหม่ ๆ ได้เต็มที่ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาทักษะและเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในระยะยาว

ระดับที่ 3 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ (Contributor Safety) คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่บุคคลรู้สึกว่าจะตนเองสามารถใช้ทักษะและความสามารถที่มีในการทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกกีดกันหรือถูกกำหนดเส้นทางจากผู้อื่น บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนให้ลงมือปฏิบัติจริงจะเกิดความมั่นใจและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความภักดีต่อองค์กร

ระดับที่ 4 ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Challenger Safety) เกิดขึ้นเมื่อองค์กรเปิดโอกาสให้สมาชิกท้าทายแนวคิดหรือกระบวนการที่มีอยู่ด้วยความเคารพ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะเกิดผลกระทบเชิงลบต่อตนเอง การท้าทายนี้ไม่ได้เป็นเพียงการคัดค้าน แต่เป็นการสร้างสรรค์ความคิดใหม่และแนวทางการแก้ปัญหาที่มีความหมาย เป็นการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและพัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน

ระดับที่ 5 ความรู้สึกปลอดภัยในความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Oneness Safety) เป็นการสร้างบรรยากาศในองค์กรที่ทุกคนรู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกัน การเปิดใจยอมรับและให้คุณค่าแก่ความคิดของผู้อื่นอย่างแท้จริงจนเกิดการสังเคราะห์ทางความคิดและความร่วมมือที่ลึกซึ้ง ความรู้สึกปลอดภัยในระดับนี้ช่วยให้เกิดการหลอมรวมเป็นปัญญาร่วมกัน นำไปสู่การพัฒนาความเข้าใจที่สมบูรณ์และการสร้างสรรค์ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การสร้างและรักษาระดับความปลอดภัยทางจิตใจในแต่ละระดับนั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน โดยเป็นเครื่องมือที่องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพ

Thailand Policy Lab Team (2566) ได้อธิบายถึงปัจจัยปัญหาการขาดความปลอดภัยทางจิตใจ มักเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น 1) การเลือกปฏิบัติในที่ทำงานที่มีพื้นฐานจากเชื้อชาติ เพศ หรือ อายุ ซึ่งทำให้บางคนไม่กล้าแสดงความคิดเห็น กลัวถูกมองข้ามหรือถูกลดโทษ 2) กฎระเบียบที่ซับซ้อน หรือการปฏิบัติตามอำนาจอาวุโสในองค์กรยังทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งส่งผลให้พวกเขากลัวที่จะท้าทายหรือเสนอแนวคิดใหม่ เพื่อปรับปรุงสถานการณ์นี้ ผู้นำต้องสร้างความมุ่งมั่นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยเน้นสร้างวัฒนธรรมที่เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องกลัวการถูกวิจารณ์หรือถูกลดโทษ ผู้นำควรส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการให้คำติชมอย่างสร้างสรรค์ และ 3) ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติที่มีความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วม (Diversity, Equity, and Inclusion; DEI) ซึ่งสามารถลดการเลือกปฏิบัติและช่วยให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงความปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งการทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในที่ทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม เพราะเมื่อพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและไม่มีความกลัว พวกเขาจะสามารถทำงานร่วมกันได้ดีขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

McKinsey and Company (2023) กล่าวว่า การศึกษาในโรงพยาบาลและบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ พบว่า การมีความปลอดภัยทางจิตวิทยาช่วยให้เกิดการพัฒนาและความสำเร็จของทีม นอกจากนี้ ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตวิทยา ผ่านกิจกรรม ดังต่อไปนี้

- 1) ผ่านกิจกรรมด้านการมีทักษะการเปิดเผยความคิดเห็น (Open-Dialogue Skills)
- 2) การสนับสนุนผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ (Sponsorship)
- 3) การแสดงความอ่อนน้อมถ่อมตน (Situational Humility)

ทักษะเหล่านี้สามารถฝึกฝนได้เพื่อสร้างการยอมรับและพัฒนาทีมให้มีความปลอดภัยทางจิตวิทยา มากขึ้น โดยการฝึกอบรมผู้นำและพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตวิทยา โดยการลงทุนในการพัฒนาผู้นำและส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีประสบการณ์และการตระหนักรู้ในตัวเอง เป็นกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร และการที่ผู้นำสนับสนุนสุขภาพจิตของพนักงานและลดการตีตราในที่ทำงานยังเป็นการส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตวิทยาอีกด้วย เนื่องจากความวิตกกังวลและความเครียดที่เกิดจากสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถลดลงได้หากมีการสนับสนุนจากผู้นำในการสร้างบรรยากาศที่เข้าใจและเห็นใจ

เดล คาร์เนกี ประเทศไทย (2566) กล่าวถึง 4 ระดับความปลอดภัยทางจิตใจ ดังต่อไปนี้

1) ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม (Inclusion Safety) สมาชิกในกลุ่มยอมรับในตัวตนของตนเอง และมีการพัฒนาอัตลักษณ์ร่วมกัน (Shared Identity) และต้องไม่ใช่ความพยายามที่จะปกปิดความแตกต่าง แต่เป็นความรู้สึกปลอดภัยในการอยู่ร่วมกัน โดยการเชิญชวนให้ผู้อื่นเข้าสู่สังคมของเราอย่างจริงใจ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างอื่น ๆ นอกจากความเป็นมนุษย์ร่วมกัน

2) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ (Learner Safety) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ค้นพบ ถามคำถาม และทดลอง รวมไปถึงการทำผิดพลาดได้โดยไม่กังวล ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดได้

3) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ (Contributor Safety) เมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อเฟื้อและได้รับความเคารพ ผลการปฏิบัติงานก็จะเริ่มมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานจะสามารถเข้าสู่ขั้นตอนของความปลอดภัยที่จะลงมือทำ ซึ่งเราจะสามารถใช้ทักษะและความสามารถในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานได้อย่างกระตือรือร้น ประยุกต์ความรู้ของตนเองให้เกิดประโยชน์

4) ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย (Challenger Safety) ซึ่งหมายถึงการท้าทายสถานภาพเดิมที่เป็นปกติดีอยู่แล้วเพื่อทบทวนและเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ หรืออาจหมายถึงความมั่นใจที่จะพูดความจริง เมื่อพนักงานคิดว่ามีบางสิ่งต้องเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 2-3 ระดับความปลอดภัยทางจิตใจ

(เดล คาร์เนกี ประเทศไทย, 2566)

Center for Creative Leadership (2024) กล่าวว่า ความปลอดภัยทางจิตใจในระดับสูง ช่วยเพิ่มความสามารถของพนักงานทุกคนในองค์กรและป้องกันไม่ให้องค์กรประสบความล้มเหลว องค์กรที่มีความปลอดภัยทางจิตใจสูงสามารถส่งเสริมการคิดสร้างสรรค์ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการรับมือกับความขัดแย้งได้ดีกว่าองค์กรที่มีความปลอดภัยต่ำ โดยทีมที่มีความปลอดภัยทางจิตใจสูง มักจะมีผลการทำงานที่ดีขึ้นและมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่น้อยลง ซึ่งการทำงานแบบไฮบริด และการทำงานระยะไกลหลังจากการระบาดของโรคระบาดทำให้การสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานยากขึ้น ผู้นำต้องพิจารณาในการสร้างความไว้วางใจในสภาพแวดล้อมที่พนักงานไม่สามารถพบกันในที่ทำงานได้ ซึ่งอาจจะทำให้การสร้างความสัมพันธ์และความปลอดภัยทางจิตใจมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้นำควรเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงาน และอธิบายให้ทีมเข้าใจว่า เมื่อสมาชิกในทีมรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงความคิดเห็น สมาชิกในทีมจะรู้สึกมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานมากขึ้น สิ่งนี้จะช่วยกระตุ้นให้ทีมสามารถนำเสนอความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ และแตกต่าง ซึ่งนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น และยังสามารถส่งเสริมความหลากหลายทางความคิดในทีมอีกด้วย

2) ผู้นำควรแสดงความสนใจและใส่ใจต่อความคิดเห็นของสมาชิกในทีม โดยเฉพาะความคิดเห็นที่ท้าทายหรืออาจจะขัดแย้งกับแนวคิดเดิม ๆ การเปิดใจฟังความคิดเห็นเหล่านี้และให้เกียรติ จะช่วยให้ทีมรู้สึกว่าการเสี่ยงของพวกเขามีความหมายและได้รับการรับฟังอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นการสร้างความไว้วางใจในทีมและส่งเสริมให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

3) ผู้นำควรสร้างสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในทีมรู้สึกปลอดภัยที่จะทดลองสิ่งใหม่ ๆ แม้ว่ามีความเสี่ยงหรืออาจทำให้เกิดข้อผิดพลาด ผู้นำไม่ควรมองความผิดพลาดเป็นการล้มเหลว แต่ควรมองว่ามันเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา สิ่งนี้จะช่วยให้ทีมกล้าที่จะเสี่ยงและนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ได้โดยไม่กลัวการถูกตำหนิ

4) ผู้นำควรสร้างวัฒนธรรมที่ยินดีต้อนรับความคิดเห็นใหม่ ๆ โดยไม่คำนึงถึงความสมบูรณ์แบบในตอนแรก การให้การยอมรับความคิดเห็นที่ไม่สมบูรณ์จะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกในทีมคิดนอกกรอบ และนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่อาจมีคุณค่า แม้ว่าจะต้องใช้เวลาหรือการพัฒนาเพิ่มเติม

5) การอภิปรายที่มีคุณภาพจะช่วยให้ทีมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและพิจารณาแนวทางต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ผู้นำควรส่งเสริมให้ทีมมีการพูดคุยและอภิปรายอย่างเปิดเผย เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ดีที่สุด สำหรับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ผู้นำควรจัดการให้เกิดการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่ปล่อยให้เกิดความตึงเครียดหรือความไม่พอใจในทีม

6) ผู้นำควรติดตามและสังเกตว่า สมาชิกในทีมรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจมากน้อยเพียงใด และไม่ควรยึดติดกับค่าเฉลี่ยของทีมเท่านั้น การให้ความสำคัญกับแต่ละบุคคลในการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจจะช่วยให้ผู้นำสามารถปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในทีมได้ดีขึ้น

7) การให้ข้อเสนอแนะและการรับฟังความคิดเห็นอย่างจริงจังเป็นทักษะที่สำคัญในการสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ ผู้นำควรสนับสนุนการให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ เพื่อให้ทีมสามารถปรับปรุงตนเองได้ในเชิงบวก นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมให้สมาชิกในทีมสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างไม่ปิดกั้น

8) การยกย่องการกระทำที่ดี แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย จะช่วยสร้างความรู้สึกมีคุณค่าให้กับสมาชิกในทีม ผู้นำควรรับรู้และยกย่องสิ่งที่ดีได้ในทุก ๆ โอกาส เพื่อให้ทีมรู้สึกว่าได้รับการยอมรับและมีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองต่อไป

นิลบล (2564) กล่าวถึง 4 ขั้นตอนสู่การเกิดความปลอดภัยทางใจขึ้นในองค์กร จากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1943) จะเห็นได้ว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่เมื่อขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการขั้นต่อไปจนไปถึงขั้นสูงสุด โดยหนึ่งในความต้องการของมนุษย์ก็คือการได้รับการยอมรับซึ่งจะนำไปสู่การดึงเอาศักยภาพออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น องค์กรที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับในความสามารถ ก็จะมีพนักงานที่ดึงเอาศักยภาพของตนเองมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรมากกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบด้อยค่าความสามารถของพนักงาน โดยขั้นตอนสู่การเกิดความปลอดภัยทางใจขึ้นในองค์กรไว้ดังนี้

ระยะที่ 1 พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม ในขั้นนี้พนักงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจกับการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกปลอดภัยที่จะเป็นตัวของตัวเอง และรู้สึกว่าสมาชิกในทีมจะให้การยอมรับในแบบที่ตัวเองเป็นแม้ว่าจะมีความพิเศษไม่เหมือนใคร (Unique)

ระยะที่ 2 พนักงานรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ พนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม จะรู้สึกปลอดภัยที่จะตั้งคำถามขึ้นมาด้วยความไม่รู้ ไม่กลัวที่จะถูกหัวเราะเยาะหรือลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด เมื่อไม่รู้หรือมีข้อผิดพลาดก็กล้าที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่อกัน รวมถึงถอดบทเรียนจากความสำเร็จร่วมกัน ทำให้ทีมเกิดการพัฒนาแนวทางการทำงานใหม่ที่ต่อยอดจากความผิดพลาดที่ผ่านมา

ระยะที่ 3 พนักงานรู้สึกปลอดภัยที่จะแชร์องค์ความรู้ของตัวเอง ในขั้นนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ รวมถึงแชร์องค์ความรู้ที่ตนเองมี ในขณะที่องค์กรที่ขาดความปลอดภัยทางใจจะทำให้พนักงานเก็บงำทักษะความรู้ของตัวเองเอาไว้ เพราะกลัวว่าจะถูกคนในทีมหัวเราะเยาะหรือถูกหมั่นไส้ ซึ่งจะทำให้องค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ เพราะพนักงานไม่กล้านำศักยภาพของตัวเองออกมาใช้ในการทำงาน

ระยะที่ 4 พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการทำทายตัวเองให้ลองทำสิ่งใหม่ที่ดีกว่า ในขั้นนี้พนักงานที่มองในมุมต่างและเห็นว่าอะไรในองค์กรที่ควรเปลี่ยนแปลงจะรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอมุมมองของตัวเองให้คนในทีมได้รับรู้ และกล้าทำทายกับสิ่งที่คนอื่นคิดว่ามันเปลี่ยนแปลงได้ยาก และเป็นสิ่งที่ขัดขวางการเติบโตขององค์กร โดยพนักงานจะเสนอไอเดียใหม่ ๆ ขึ้นมาทันทีเมื่อเห็นโอกาสในการช่วยพัฒนาองค์กร

การสร้างความปลอดภัยทางใจในองค์กรตามทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs, 1943) มีดังนี้

1) ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรควรให้ความสำคัญและพูดคุยเรื่องความปลอดภัยทางใจอย่างชัดเจน โดยเน้นว่าเป็นหนึ่งในค่านิยมหลักที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่เปิดกว้างและปลอดภัยในการแสดงความคิดและความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทางใจช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันและพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กร

2) บรรยากาศการทำงานที่เต็มไปด้วยความเห็นอกเห็นใจและการรับฟังความคิดเห็นอย่างเปิดใจ จะช่วยให้พนักงานกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความรู้สึกของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่พอใจ การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นอย่างไม่กลัวการวิจารณ์หรือถูกกลั่นแกล้ง ทำให้พวกเขารู้สึกปลอดภัยและเพิ่มโอกาสในการปรับปรุงการทำงาน

3) การมองความผิดพลาดเป็นโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความปลอดภัยทางใจ เมื่อเกิดความผิดพลาด ทีมควรสนับสนุนให้เรียนรู้จากสิ่งนั้นและเชื่อมั่นในการปรับปรุงการทำงานในอนาคต แทนที่จะตำหนิหรือทำให้สมาชิกในทีมรู้สึกอับอาย

4) ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องลบเสมอไป ความขัดแย้งที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์และเหตุผลสามารถเป็นแรงผลักดันให้ทีมพัฒนาและได้แนวคิดใหม่ ๆ การเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและการหาทางออกที่ดีร่วมกันสามารถเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจ พบว่า ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงศึกษาและนำทฤษฎีความปลอดภัยทางจิตใจจากการวิจัยของ Edmondson (1999) ที่กำหนดการสร้างความปลอดภัยในที่ทำงาน 4 ประการ ได้แก่ ความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ความปลอดภัยที่จะลงมือทำ และความรู้สึกปลอดภัยที่จะทำทาย มาทำการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่มีความเหมาะสมกับบริษัท มากอดโต จำกัด เนื่องจาก บริษัทมีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีความปลอดภัยทางด้านจิตใจ ให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตใจ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกปลอดภัยในหลาย ๆ ด้านที่กล่าวถึงข้างต้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อ

การพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

2.3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เอกชัย (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพ ไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพของงานที่ต้องมี มาตรฐานสูง การมุ่งมั่นและความทุ่มเทในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและเกินความคาดหวังของ องค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ พนักงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบสูง รวมถึงความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี ในทางปฏิบัติ บุคคลที่มีประสิทธิภาพ ในการทำงานควรให้ความสำคัญกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ไม่เพียงแค่ทำงานให้เสร็จ ตามเวลา แต่ยังต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานนั้นด้วย เช่น การแก้ไขปัญหาหรือการเสริมสร้าง กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การมีทักษะที่ดีในการตัดสินใจและทำงานได้รวดเร็ว ในขณะเดียวกัน ก็ต้องทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ซึ่งการแสดงความ สามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยังแสดงถึงการมีความรับผิดชอบและความสามารถในการ จัดการเวลาได้ดี โดยการทำงานให้เสร็จสิ้นตามเป้าหมายจะมีผลต่อการเติบโตของบุคคลในองค์กร การที่พนักงานสามารถทำงานให้เสร็จในระยะเวลาที่กำหนดและมีคุณภาพที่สูงก็จะทำให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของ พนักงานที่มีการทำงานที่มีคุณภาพและสามารถพัฒนาองค์กรไปข้างหน้าได้

ธนภรณ์ (2565) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึงการใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีในการทำงาน โดยการนำประสบการณ์ที่ได้รับมาใช้ในการบรรลุเป้าหมายที่มอบหมาย ให้สำเร็จ ซึ่งต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย เช่น ความถูกต้อง รวดเร็ว และการประหยัดต้นทุน สิ่งเหล่านี้ จะส่งผลต่อปริมาณผลงานที่ได้ในเวลาที่กำหนด หากทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้สามารถ บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเต็มที่และมีผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการคำนึงถึงความยุติธรรมและ ความเสมอภาคยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการทำงาน เพราะจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และส่งเสริมการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันและไม่มีการเลือกปฏิบัติ ก็จะทำให้พวกเขามีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถ มุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้เต็มที่

อรุณ (2565) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสามารถในการ ทำงานเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม ไปถึงด้านต่าง ๆ เช่น คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และปริมาณงานที่สามารถทำได้

ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งทุกแง่มุมนี้ล้วนมีผลต่อการประเมินประสิทธิภาพที่แท้จริงของการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จากการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในองค์กร รวมไปถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญในการประเมินการทำงาน

Laoyan (2024) กล่าวถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) ว่าเป็น การเพิ่มผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสูงขึ้น โดยใช้ทรัพยากรน้อยลง ซึ่งสามารถวัดได้จากอัตราส่วนระหว่าง สิ่งทีลงทุน (input) และสิ่งที่ได้รับ (output) การเพิ่มประสิทธิภาพช่วยให้ทีมงานหรือองค์กรทำงาน ได้ดียิ่งขึ้นโดยไม่ต้องใช้ทรัพยากรมากขึ้น ทำให้สามารถเพิ่มผลกำไรและผลการดำเนินงานโดยรวม ได้มากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวขององค์กร ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานไม่เพียงแต่เป็นการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่ามากที่สุด แต่ยังเกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม ที่สามารถเพิ่มคุณค่าของกระบวนการผลิต หรือการบริการอย่างต่อเนื่อง การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือ ที่ทันสมัย เช่น ซอฟต์แวร์การจัดการทรัพยากร หรือการประยุกต์ใช้แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการ ทางธุรกิจ (Business Process Improvement) สามารถช่วยให้องค์กรลดการสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพ ได้อย่างเห็นผล การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างทีมงานและการปรับกระบวนการทำงาน ให้เหมาะสมตามลักษณะของงานที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ของตลาดได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยังช่วยให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น เพราะเมื่อกระบวนการทำงานเร็วขึ้นและ มีคุณภาพสูงขึ้น ความสามารถในการตอบสนองต่อคำสั่งซื้อ หรือความต้องการของลูกค้าจะดีกว่าเดิม ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดีที่สุดในเวลาที่เหมาะสมที่สุด การมีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพจึงสามารถเป็น ตัวขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโตและแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน

จากการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งครอบคลุมทั้งคุณภาพของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และปริมาณงานที่สามารถทำได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสะดวกสบาย รวมถึง การใช้ความรู้ ความสามารถ และเทคนิคในการทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ในด้านการประเมินผล ประสิทธิภาพการทำงาน จะพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการปฏิบัติงานต้องมีความมีระเบียบ กฎเกณฑ์ พร้อมทั้งความทุ่มเทและความรับผิดชอบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด เนื่องจากองค์กรที่สามารถสร้างความปลอดภัยทาง จิตใจให้กับพนักงานจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น โดยใช้ทรัพยากรได้อย่างมี ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการผลิตและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพสูง

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากองค์ประกอบหลัก 4 ข้อ ดังนี้ (ธนภรณ์, 2565)

1) คุณภาพของงาน (Quality) คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นต้องมีคุณภาพสูง ทั้งในด้านความถูกต้อง ความครบถ้วน และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การที่งานมีคุณภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร การมุ่งเน้นที่คุณภาพของงานยังช่วยลดความผิดพลาดและการทำงานซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การที่งานมีคุณภาพสูงนั้นยังแสดงให้เห็นถึงความสามารถและความชำนาญของบุคลากร การทำงานอย่างละเอียดและตั้งใจยังช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบและประเมินคุณภาพงานเป็นประจำก็จะช่วยให้สามารถปรับปรุงข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลงานต้องออกมาตรงตามที่ต้องการ และต้องสามารถผลิตงานได้ในปริมาณที่เหมาะสม การวางแผนบริหารเวลาและการจัดลำดับความสำคัญของงานจะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและปริมาณที่กำหนด การที่บุคลากรสามารถทำงานได้ในปริมาณที่เหมาะสมและตามเป้าหมายที่วางไว้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความล่าช้าและเพิ่มความสะดวกในการทำงาน การวางแผนที่ดีจะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ดี

3) เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรมีความเหมาะสมและทันเวลา การใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด จะช่วยลดความล่าช้าในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้ตามกำหนดและลดความเครียดในการทำงาน การใช้เครื่องมือและเทคนิคที่เหมาะสมยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดเวลาในการดำเนินงาน การวางแผนล่วงหน้าและการจัดการเวลาอย่างมีระบบจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) การควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การจัดการทรัพยากรและการควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดการสูญเสียทรัพยากร การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าจะช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

Dalton et al. (2000 อ้างถึงใน ชาลินี, 2563) กล่าวถึงลักษณะของทีมที่มีประสิทธิผล (Characteristics of Effective Team) ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบทบาทของผู้นำทีม ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถกระตุ้นและสนับสนุนทีมให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้นำควรพิจารณาทักษะและความสามารถของแต่ละคนอย่างละเอียด ก่อนมอบหมายงาน เพื่อให้สมาชิกได้ใช้ศักยภาพที่แท้จริงในการทำงาน การจับคู่ทักษะที่เหมาะสมกับงานไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้สมาชิกมีความพึงพอใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2) ผู้นำควรอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้สมาชิกสามารถมองเห็นทิศทางที่ชัดเจนในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พวกเขามุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) การกระตุ้นทีมไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ แต่ยังรวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของแต่ละคน ผู้นำควรใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การให้คำชมและการช่วยเหลือเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน

4) ผู้นำที่มีความสามารถในการมองภาพรวมจะสามารถประเมินสถานการณ์และหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทีมได้ พวกเขาจะมีวิสัยทัศน์ในการปรับปรุงวิธีการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสามารถบรรลุเป้าหมายที่ยากขึ้นในอนาคต

5) การวางแผนที่ดีเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความชัดเจนในการดำเนินงาน ผู้นำต้องสามารถวางแผนระยะยาวและระยะสั้น เพื่อให้ทีมมีทิศทางที่ชัดเจนในการดำเนินงาน และช่วยให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

6) การนำบุคคลใหม่เข้ามาร่วมทีมสามารถนำมาซึ่งมุมมองและแนวคิดใหม่ ๆ ที่สามารถพัฒนาองค์กรได้ พวกเขาสามารถช่วยให้ทีมมีวิธีการทำงานที่หลากหลายและเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกที่มีประสบการณ์เก่าคิดและทำในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิม

7) การให้การสนับสนุนในทางบวกช่วยให้สมาชิกในทีมรู้สึกว่ามีค่าและได้รับการยอมรับ ผู้นำควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการช่วยให้ทีมบรรลุเป้าหมาย โดยการให้คำปรึกษาและการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

8) การให้รางวัลและยอมรับความสำเร็จจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจในตัวบุคคล และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รางวัลที่ได้รับไม่จำเป็นต้องเป็นเงิน แต่สามารถเป็นการยอมรับและความภูมิใจในการทำงานที่สำเร็จ

9) ผู้นำต้องสามารถระบุและแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้ทีมไม่สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น การจัดการกับอุปสรรคอย่างรวดเร็วจะช่วยให้ทีมสามารถมุ่งมั่นในการทำงานต่อไปโดยไม่ต้องสะดุด และสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

10) ผู้นำต้องไม่หยุดนิ่งและมองหาวิธีพัฒนาองค์กรในอนาคต โดยการคิดและปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง พวกเขาควรพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและเรียนรู้จากการทำงานเพื่อปรับปรุงและขยายผลในอนาคต

ชัยวุฒิ (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรหมายถึงความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น กำลังคน และทรัพยากรทางการเงิน ให้นำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในแง่ของการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้นจะวัดจากการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ให้เกิดการสูญเสีย และสามารถดำเนินงานได้ตามที่คาดหวัง องค์กรประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่เสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนดและเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร ซึ่งถือเป็นเกณฑ์สำคัญในการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประเมินปริมาณงานสามารถทำได้จากจำนวนงานที่ทำเสร็จภายในช่วงเวลาที่กำหนด เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้เพื่อดูว่าแต่ละพนักงานหรือทีมงานมีผลการปฏิบัติงานอย่างไร การมีกระบวนการที่ชัดเจนในการวัดผลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเวลาและทรัพยากรได้ดีขึ้น

2) คุณภาพ คือ งานที่เสร็จสมบูรณ์ต้องมีความถูกต้องและไม่มีข้อผิดพลาด หรือมีความผิดพลาดน้อยที่สุด โดยไม่ได้รับการตำหนิจากผู้บังคับบัญชา ถือเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงควมมีมาตรฐานในการทำงาน คุณภาพของงานที่สูงไม่เพียงแต่จะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้บังคับบัญชา แต่ยังส่งผลให้บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีในตลาด การพัฒนาคุณภาพงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นจากทุกฝ่าย

3) ผลผลิต คือ ผลงานที่พนักงานทำให้เกิดขึ้นภายใต้กรอบนโยบายขององค์กร ซึ่งสามารถประเมินได้จากอัตราผลผลิตที่เกิดขึ้น อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน การวัดผลผลิตช่วยให้องค์กรทราบถึงความสามารถในการเปลี่ยนทรัพยากรที่มีให้กลายเป็นผลลัพธ์ที่จับต้องได้ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มปริมาณการผลิต การให้บริการที่รวดเร็วขึ้น หรือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า การพัฒนาเครื่องมือและเทคนิคในการวัดผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้สามารถควบคุมและปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบเหล่านี้ทำให้เราสามารถประเมินความสำเร็จขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและรัดกุม ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมได้

Laoyan (2024) ระบุว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำได้โดยใช้ 4 ขั้นตอนหลัก เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานมีความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

1) การตั้งเกณฑ์พื้นฐาน ขั้นตอนแรกคือการประเมินกระบวนการทำงานที่มีอยู่ โดยการใช้ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPIs) เพื่อวัดผลลัพธ์และประสิทธิภาพของงาน ที่มต้องกำหนดวิธีการในการคำนวณและติดตามการดำเนินงานผ่านอัตราส่วนระหว่าง input (ทรัพยากรที่ลงทุน) และ output (ผลลัพธ์ที่ได้รับ) เพื่อให้สามารถตั้งเป้าหมายและปรับปรุงได้อย่างเป็นระบบ

2) การทำให้กระบวนการทำงานมีมาตรฐาน การกำหนดวิธีการทำงานที่มีมาตรฐานช่วยให้กระบวนการทำงานสามารถทำซ้ำได้และมีความสม่ำเสมอ เช่น การสร้างแนวทางที่ทีมทุกคนสามารถปฏิบัติตามได้ในลักษณะเดียวกัน จะช่วยให้กระบวนการมีความรวดเร็วและลดความซ้ำซ้อน

3) การหากระบวนการและการแก้ไข การหากระบวนการทำงานช้าลงหรือไม่ต่อเนื่อง เป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญ เช่น การใช้เครื่องมือหรือการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้การทำงานล่าช้าและหาทางปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ทำงานได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) การใช้เทคโนโลยีและการทำงานอัตโนมัติ การนำเทคโนโลยีและเครื่องมืออัตโนมัติมาช่วยในการทำงานสามารถลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานด้วยมือมนุษย์ ตัวอย่างเช่น การใช้โปรแกรมอัตโนมัติในการจัดการกระบวนการที่ซ้ำซ้อน จะช่วยลดเวลาและเพิ่มความถูกต้องในการทำงาน

ตัวอย่างการใช้มาตรฐานกระบวนการทำงาน เช่น ทีมการตลาดเนื้อหาสามารถสร้างรูปแบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้กระบวนการเขียนบทความมีความสอดคล้องและประหยัดเวลา รวมทั้งการใช้เครื่องมือในการจัดการกระบวนการทำงานอัตโนมัติเพื่อลดการสื่อสารและการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) มีความเหมาะสมที่จะนำทฤษฎีมาใช้ในการเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยการทบทวนแล้วจะหยิบยกมา 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา เนื่องจาก ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนั้น แฝงอยู่ใน ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators : KPIs) ด้านคุณภาพของทางบริษัท ซึ่งหากพนักงานสามารถทำงานโดยลดการสูญเสียในคุณภาพของงานได้ก็จะทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงด้วย ซึ่งแต่ละด้านมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนี้ ด้านคุณภาพงาน คุณภาพของงานที่พนักงานปฏิบัตินั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถในการทำงาน โดยงานที่มีคุณภาพสูงจะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน การตรวจสอบและประเมินคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นใน

การพัฒนาประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน การที่พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและในปริมาณที่กำหนดถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญและการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถช่วยเพิ่มปริมาณงานที่เสร็จสมบูรณ์ได้ตามที่คาดหวังและด้านเวลา การใช้เวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามกำหนดเวลาเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการลดความล่าช้าและใช้เครื่องมือหรือเทคนิคที่ช่วยให้การทำงานเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนดจะช่วยให้พนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตามที่ตั้งไว้ โดยการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน 3 ด้าน ดังกล่าว เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ชาคร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท รอนต้า (ประเทศไทย) จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท รอนต้า (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 3 วัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงาน การศึกษาประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยตามปัจจัยประชากร และการศึกษาปัจจัยองค์ประกอบบุคคล และองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท รอนต้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.624) ปัจจัยประชากร เช่น เพศ สถานภาพการสมรส อายุงานปัจจุบัน ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงาน แต่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงาน และปัจจัยองค์ประกอบบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท รอนต้า (ประเทศไทย) จำกัด

ณัฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปี ขึ้นไป สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดภูมิภาค รายได้ 15,000-25,000 บาท ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.86 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ ที่มีระดับการศึกษา สังกัด รายได้ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยสมรรถนะหลักกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าปัจจัยสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุธารณี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาหัวข้อการพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานเอกชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) พนักงานเอกชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานเอกชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) การพัฒนาองค์การมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน ต่อองค์การและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 5) การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 6) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นพรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต และศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต จำนวน 400 คน ผลวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงาน

ธนาคารพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มี อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงานด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ พนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและด้านวิธีการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนภรณ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภอบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร และ ด้านความสามารถ และสุดท้ายพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ศศิธร (2565) ได้ศึกษา ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาท ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อวิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน: ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 240 คน การเก็บข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยายและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Path analysis ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 3) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .64, p < .05$) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .18, p < .05$) นอกจากนี้มิตรภาพในที่ทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .46, p < .05$) งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน พัฒนาให้บุคลากรขององค์กรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มระดับของมิตรภาพในที่ทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจและเกิดความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น

อารียา (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม ความปลอดภัยทางจิตวิทยา และความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำและ 2) เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำในความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยา โดยมีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) 2) ภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) 3. ความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) 4. ความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำมีบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อแบบสมบูรณ์ ของความสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยา

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Lu, Yu and Shan (2022) ได้ศึกษาเรื่อง Relationship between Employee Mental Health and Job Performance : Mediation Role of Innovative Behavior and Work Engagement พบว่ามีข้อจำกัดจากการมุ่งเน้นในบริบทของเศรษฐกิจที่พัฒนาแล้วและเส้นทางที่ไม่ชัดเจนของผลกระทบจากสุขภาพจิตของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในบทความนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับกลไกที่สุขภาพจิตของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เราใช้ข้อมูลจากบริษัทในประเทศจีนเพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จากการเก็บข้อมูลจากบริษัท 239 แห่งในประเทศจีน พบว่า สุขภาพจิตของพนักงานมีผลบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์นี้ได้รับการเป็นตัวกลางโดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ผลการวิจัยนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มพูนความรู้ในด้านสุขภาพจิตในบริบทเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนา แต่ยังขยายผลกระทบของสุขภาพจิต พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และการมีส่วนร่วมในการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Wowor, Pravitasmara Dewi and Ertie (2022) ได้ศึกษา The Influence of Psychological Safety towards Employee Engagement Using Organizational Support as Intervening Variable พบว่าการกล้าที่จะเสี่ยง การมีส่วนร่วมของพนักงานสามารถรักษาพนักงานให้อยู่ในงานได้ โดยที่ที่มีการมีส่วนร่วมทั้งทางกายภาพ จิตใจ และอารมณ์ เมื่อพนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุนและมีคุณค่า พวกเขาจะรู้สึกสบายใจที่จะอยู่ในงานนั้น การศึกษานี้สำรวจอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยมีการสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกลาง การศึกษานี้ทำในพนักงานเจเนอเรชัน Z ในภาคกลางของประเทศอินโดนีเซีย โดยมีพนักงานทั้งหมด 155 คน เทคนิคการวิเคราะห์ที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอย ผลการศึกษาพบว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ และความปลอดภัยทางจิตใจยังมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในขณะที่ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่สามารถแสดงให้เห็นว่าเป็นตัวกลางที่มีผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน

Mogård, Rørstad and Bang (2022) The relationship between psychological safety and management team effectiveness: The mediating role of behavioral integration. พบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจกับประสิทธิภาพของทีม แต่มีงานวิจัยเพียงไม่กี่ชิ้นที่พิจารณาถึงกลไกที่อาจอธิบายความสัมพันธ์นี้ในทีมบริหาร เราขอเสนอให้การรวมพฤติกรรมเป็นตัวกลางที่เป็นไปได้ ข้อมูลถูกเก็บจากผู้นำ 1,150 คนใน 160 ทีมบริหารของนอร์เวย์ ซึ่งตอบแบบสอบถามที่วัดการทำงานและประสิทธิภาพของทีม ขนาดทีมอยู่ระหว่าง 3 ถึง 19 คน ผลการศึกษาพบว่า มีผลทางอ้อมที่มีนัยสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจต่อประสิทธิภาพของทีมบริหาร ซึ่งถูกกลั่นกรองโดยการรวมพฤติกรรม กล่าวคือ ยิ่งสมาชิกในทีมรับรู้สภาพแวดล้อมว่าเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยในการพูดออกความคิดเห็นโดยไม่ต้องกลัวผลกระทบ พวกเขาก็จะมีส่วนร่วม

ในการทำงานร่วมกัน การแบ่งปันข้อมูล และการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ในการตัดสินใจมากขึ้น ซึ่งสัมพันธ์กับการที่ทีมบริหารทำงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจกับการรวมพฤติกรรม และตามที่ได้พบในงานวิจัยก่อนหน้านี้ ความปลอดภัยทางจิตใจและการรวมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของทีม การศึกษานี้ช่วยขยายความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจและวิธีที่มันส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีมบริหาร ในทุกระดับภายในโครงสร้างองค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

จำนวนประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 489 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2567 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท มากอตโต จำกัด, 2567)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 220 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยความหมายของแต่ละตัวแปรในสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้แก่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่มี

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (เช่น 0.05 หรือ 5%)

โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เนื่องจากมีกระบวนการผลิตที่คล้ายคลึงกัน และใช้เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานเหมือนกัน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางด้านจิตใจของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ ความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย จำนวน 20 ข้อ ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนด โดยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินความคิดเห็นได้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา จำนวน 15 ข้อ ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนด โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินความคิดเห็นได้ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ตามแนวคิดของ ธานินทร์ (2560) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือเพื่อทำการประเมินผล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ดัดแปลงแบบสอบถาม โดยได้นำทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษา มาใช้ในการสร้างคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกลดภัยทางด้านจิตใจ ที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.2 นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มากอตโต จำกัด

3.3.3 นำแบบสอบถามฉบับร่าง นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

3.3.4 นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (The Index of Item Objective Congruence: IOC)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถาม มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยาม โดยคำนวณด้วยสูตร (Rovinelli and Hambleton, 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	แทน	ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
R	แทน	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	แทน	คะแนนรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อคำนวณเรียบร้อยแล้วจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC (The Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 ซึ่งสามารถยอมรับได้ และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC (The Index of Item Objective Congruence) น้อยกว่า 0.50 มาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกจากแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญและนำมาคำนวณค่า IOC (The Index of Item Objective Congruence) สรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ สรุปได้ว่าดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญของทุกข้อผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยทางด้านจิตใจ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 สรุปได้ว่า ดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญของทุกข้อผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้ ทั้งนี้มีการปรับแก้ภาษาในบางข้อก่อนนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50-1.00 สรุปได้ว่า ดัชนีความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญของทุกข้อผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไปได้ทุกข้อ ทั้งนี้มีการปรับแก้ภาษา ในบางข้อก่อนนำไปใช้ (ดูเพิ่มเติมในภาคผนวก ก)

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเล่มนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้วิจัยได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 220 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1.1 ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Google Form เพื่อเก็บข้อมูลกับประชากรที่ต้องการศึกษา คือ พนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึง มกราคม พ.ศ. 2568

3.4.1.2 จัดส่งลิงค์แบบสอบถามไปยังพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 220 คน ได้รับคืนมา 220 คน (ข้อมูลเก็บ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567)

3.4.1.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากสารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ วารสาร ตำราเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการทำวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

3.4.3 รวบรวมข้อมูลทั้งหมดนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลโดยวิธีทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จทางสถิติ ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์เชิงสถิติของการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

3.5.1.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางด้านจิตใจกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดย สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) สำหรับนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ 0.01 โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้ พวงรัตน์ (2540)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.81 ขึ้นไป หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ สูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ค่อนข้างสูง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ค่อนข้างต่ำ
 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า ต่ำกว่า 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำ

หากว่า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 2 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าหากค่า r เข้าใกล้ -1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก โดยทางตรงกันข้าม และหากค่า r เข้าใกล้ +1.0 หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และทำการรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม (E-Questionnaire) ของผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 220 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ และอักษรย่อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกันและสะดวกในการแปลผลต่าง ๆ ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

r แทน ค่าสถิติ Pearson Correlation Coefficient

Sig. แทน ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด จำนวน 220 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	213	96.82
หญิง	7	3.18
รวม	220	100.00
2. อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	28	12.73
31 – 40 ปี	85	38.64
41 – 50 ปี	86	39.09
51 – 60 ปี	21	9.55
รวม	220	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	69	31.36
สมรส	148	67.27
อื่น ๆ	3	1.36
รวม	220	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ม.6 / ปวช.	122	55.45
ปวส.	68	30.91
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	28	12.73
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.91
รวม	220	100.00
5. ระดับของตำแหน่งงาน		
Staff	35	15.91
Operator	92	41.82
Technician	43	19.55
Assistant Leader & Chief	6	2.73
Supervisor	14	6.36
Officer	7	3.18
Engineer	11	5

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับของตำแหน่งงาน		
Assistant Section Manager	7	3.18
Department Manager	4	1.82
Plant Manager	1	0.45
รวม	220	100.00
6. หน่วยงาน		
6.1 ฝ่ายโรงงาน (Plant Director/Ball Plant Manager/ QSHE Center)	14	6.36
6.2 ฝ่ายสนับสนุน (ส่วนจัดซื้อ/ส่วนจัดส่งและพัสดุ/ ส่วนทรัพยากรมนุษย์/ส่วนบัญชีและการเงิน/ส่วนบัญชี ต้นทุน/ ศูนย์สารสนเทศ/การจัดการระบบ/ ฝ่ายธุรกิจ ประเทศไทย Business Thailand (Sales/Product Engineering)	8	3.64
6.3 โรงงานลูกบด MCL1,2 (แผนกหล่อลูกบด 1,2/ แผนกเตาอบ 1,2/ สำนักงานวางแผนผลิต 1,2/ แผนก ส่งเสริมการผลิต 1,2/ แผนกซ่อมบำรุง 1,2/ แผนกคุณภาพ 1,2/ ศูนย์วิศวกรรมฯ/ แผนกเทคนิคฯ Disa /สำนักงาน MBT/Safety MCL1,2)	84	38.18
6.4 โรงงานลูกบด MCL3 (แผนกหล่อลูกบด3/แผนก เตาอบ 3/ แผนกวางแผนการผลิต 3/ แผนกส่งเสริม การผลิต 3/แผนกซ่อมบำรุง 3/ แผนกคุณภาพ 3/ ศูนย์เทคนิคฯ 3/ Safety MCL3)	64	29.09
6.5 โรงงานชิ้นส่วนหม้ออบดฯ MCL4 (แผนกผลิต 4/ แผนกซ่อมบำรุง 4/ส่วนเทคนิคและคุณภาพ 4/ แผนกวางแผนการผลิตและจัดส่ง 4/ Safety MCL4)	50	22.73
รวม	220	100.00

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	50	22.73
6-10 ปี	50	22.73
11-20 ปี	95	43.18
20 ปีขึ้นไป	25	11.36
รวม	220	100.00

จากตารางที่ 4-1 ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 96.82 ในขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18

ด้านอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09 รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 และช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55

ด้านสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 67.27 รองลงมาคือสถานภาพ โสด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.36 ส่วนกลุ่มที่ระบุสถานภาพอื่น ๆ (หย่าร้าง / ไม่ได้จดทะเบียนสมรส) มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36

ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 รองลงมาคือระดับ ปวส. จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.91 และระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73 ส่วนกลุ่มที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91 ระดับของตำแหน่งงาน

ด้านตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่ง Operator จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82 รองลงมาคือ Technician จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.55 Staff จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 Supervisor มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.36 Engineer จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5 Officer และ Assistant Section Manager มีจำนวนเท่ากัน คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18 Assistant Leader & Chief มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73 Department Manager มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82 และ Plant Manager มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

ด้านหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาจาก หน่วยงานโรงงานลูกบด MCL1,2 จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 รองลงมาคือ โรงงานลูกบด MCL3 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09

กลุ่มจากโรงงานชิ้นส่วนหม้ออบฯ MCL4 มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และ ฝ่ายโรงงาน (Plant Director/Ball Plant Manager/QSHE Center) จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.36

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 11 – 20 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.18 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี และ 6 – 10 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.73 เท่ากัน สำหรับกลุ่มที่มีประสบการณ์ 20 ปีขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ความปลอดภัยที่จะลงมือทำ ความปลอดภัยที่จะทำลาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-2 ถึงตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัดโดยรวม และรายด้าน

(n=220)

ข้อ	ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะลงมือทำ	4.38	0.64	มากที่สุด
2.	ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะทำลาย	4.28	0.72	มากที่สุด
3.	ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะเรียนรู้	4.26	0.63	มากที่สุด
4.	ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง	4.25	0.64	มากที่สุด
รวม		4.29	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะลงมือทำ ($\bar{X} = 4.38$) ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะทำลาย ($\bar{X} = 4.28$) ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง

(n=220)

ข้อ	ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านสามารถทำงานกับคนในทีมได้อย่างสบายใจ	4.58	0.69	มากที่สุด
2	หากงานมีความผิดพลาด ท่านจะได้รับการสนับสนุนจากทีมในการแก้ไขงานใหม่อีกครั้ง	4.31	0.77	มากที่สุด
3	ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.77	มากที่สุด
4	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นที่อาจขัดกับความเห็นของคนในทีมโดยปราศจากความกลัว	4.11	0.87	มาก
5	ท่านได้รับการชื่นชมจากคนในทีมเสมอ	4.05	0.86	มาก
รวม		4.25	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถทำงานกับคนในทีมได้อย่างสบายใจ ($\bar{X} = 4.58$) หากงานมีความผิดพลาด ท่านจะได้รับการสนับสนุนจากทีมในการแก้ไขงานใหม่อีกครั้ง ($\bar{X} = 4.31$) ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.22$) ส่วน 2 ข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นที่อาจขัดกับความเห็นของคนในทีมโดยปราศจากความกลัว ($\bar{X} = 4.11$) และ ท่านได้รับการชื่นชมจากคนในทีมเสมอ ($\bar{X} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความปลอดภัยที่ได้เรียนรู้

(n=220)

ข้อ	ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านยอมรับว่าต้องมีข้อผิดพลาดบ้างจากการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ ๆ	4.37	0.69	มากที่สุด
2	ท่านรู้สึกมั่นใจในการทำงานเมื่อได้รับงานที่ท้าทาย	4.35	0.74	มากที่สุด
3	ท่านได้รับโอกาสจากทีมให้ทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ	4.32	0.78	มากที่สุด
4	ท่านมีความสบายใจในการตั้งคำถามที่สงสัยกับคนในทีม	4.19	0.78	มาก
5	ท่านมีอิสระในการขอเข้าอบรมในเรื่องที่สนใจเกี่ยวกับงาน	4.08	0.94	มาก
รวม		4.26	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยอมรับว่าต้องมีข้อผิดพลาดบ้างจากการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ๆ ($\bar{X} = 4.37$) ท่านรู้สึกมั่นใจในการทำงานเมื่อได้รับงานที่ท้าทาย ($\bar{X} = 4.35$) และท่านได้รับโอกาสจากทีมให้ทดลองทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.32$) ส่วนอีก 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความสบายใจในการตั้งคำถามที่สงสัยกับคนในทีม ($\bar{X} = 4.19$) และท่านมีอิสระในการขอเข้าอบรมในเรื่องที่สนใจเกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ

(n=220)

ข้อ	ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านสามารถใช้ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา มาทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	0.70	มากที่สุด
2	หากเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานผิดพลาด ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำเพื่อนร่วมงานได้	4.45	0.73	มากที่สุด
3	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะถ่ายทอดความรู้ของตนลงในขั้นตอนการทำงาน (Procedure)	4.36	0.77	มากที่สุด
4	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่	4.31	0.76	มากที่สุด
5	ท่านปราศจากความกลัว เมื่อท่านได้เป็นตัวแทนในการถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ทำงาน	4.29	0.74	มากที่สุด
รวม		4.38	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ ได้แก่ ท่านสามารถใช้ทักษะและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา มาทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.50$) หากเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานผิดพลาด ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.45$) ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะถ่ายทอดความรู้ของตนลงในขั้นตอนการทำงาน (Procedure) ($\bar{X} = 4.36$) ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.31$) และ ท่านปราศจากความกลัว เมื่อท่านได้เป็นตัวแทนในการถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ทำงาน ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะทำทนาย

(n=220)

ข้อ	ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะทำทนาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านยอมรับบุคคลที่มีความแตกต่างในวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ความหลากหลายทางเพศ	4.44	0.70	มากที่สุด
2	ท่านมักจะแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยคุยกันด้วยเหตุผล ช่วยให้ทีมเกิดการพัฒนาและมีแนวคิดในการทำงานที่ดีมากขึ้น	4.35	0.83	มากที่สุด
3	ท่านมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะหาแนวร่วม ในการทำสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาองค์กร	4.35	0.79	มากที่สุด
4	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอมุมมองของตัวเองให้คนในทีมได้รับรู้และกล้าท้าทายกับสิ่งที่คนอื่นคิดว่ามันเปลี่ยนแปลงได้ยาก	4.16	0.87	มาก
5	ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเสนอแนะที่แตกต่างและเห็นว่าอะไรในองค์กรที่ควรเปลี่ยนแปลง	4.08	0.92	มาก
รวม		4.28	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะทำทนาย โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยอมรับบุคคลที่มีความแตกต่างในวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ความหลากหลายทางเพศ ($\bar{X} = 4.44$) ท่านมักจะแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยคุยกันด้วยเหตุผล ช่วยให้ทีมเกิดการพัฒนาและมีแนวคิดในการทำงานที่ดีมากขึ้น ($\bar{X} = 4.35$) ท่านมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะหาแนวร่วม ในการทำสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนอีก 2 ข้อ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอมุมมองของตัวเองให้คนในทีมได้รับรู้และกล้าท้าทายกับสิ่งที่คนอื่นคิดว่ามันเปลี่ยนแปลงได้ยาก ($\bar{X} = 4.16$) และท่านรู้สึกปลอดภัยในการเสนอแนะที่แตกต่างและเห็นว่าอะไรในองค์กรที่ควรเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของบริษัท มากอตโต จำกัด

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-7 ถึงตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม และรายด้าน

(n=220)

ข้อ	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านเวลา	4.42	0.64	มากที่สุด
2	ด้านปริมาณงาน	4.39	0.66	มากที่สุด
3	ด้านคุณภาพงาน	4.39	0.62	มากที่สุด
รวม		4.40	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.39$) และด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.39$) เท่ากัน

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านเวลา

(n=220)

ข้อ	ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	4.51	0.68	มากที่สุด
2	การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	4.42	0.71	มากที่สุด
3	ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ของท่านให้ดีขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด	4.40	0.69	มากที่สุด
4	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.39	0.72	มากที่สุด
5	ท่านทำงานตามกรอบระยะเวลาโดยมีเวลาในการทบทวนแก้ไข	4.35	0.79	มากที่สุด
รวม		4.42	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 5 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.51$) การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.42$) ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ของท่านให้ดีขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.40$) ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.39$) และท่านทำงานตามกรอบระยะเวลาโดยมีเวลาในการทบทวนแก้ไข ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านปริมาณงาน

(n=220)

ข้อ	ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการทำงาน	4.50	0.69	มากที่สุด
2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมาย	4.47	0.69	มากที่สุด
3	ผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับเกณฑ์มาตรฐาน ที่ตั้งไว้	4.40	0.74	มากที่สุด
4	งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมและสามารถ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.30	0.89	มากที่สุด
5	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	4.30	0.81	มากที่สุด
รวม		4.39	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า 5 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อ
ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.50$) ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับ
มอบหมาย ($\bar{X} = 4.47$) ผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 4.40$)
งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านคุณภาพงาน

(n=220)

ข้อ	ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมี คุณภาพ	4.51	0.70	มากที่สุด
2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามมาตรฐาน	4.48	0.67	มากที่สุด
3	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง	4.38	0.64	มากที่สุด
4	ท่านมีกระบวนการ และเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุง งานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.74	มากที่สุด
5	ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการทำงาน ได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย	4.28	0.71	มากที่สุด
รวม		4.39	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท มากอตโต จำกัด ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อ พบว่า 5 ข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี
ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.51$) ท่านปฏิบัติงาน
ได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 4.48$) ท่านปฏิบัติงาน
ได้สำเร็จตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง ($\bar{X} = 4.38$) ท่านมีกระบวนการ และเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงงาน
ให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.30$) และท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการทำงานได้อย่างถูกต้อง
และเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.28$) ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4-11 ถึงตารางที่ 4-12 ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มเพื่อให้เข้าใจผลการวิเคราะห์ ได้กำหนดอักษรย่อดังนี้

X หมายถึง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรโดยรวม

X1 หมายถึง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง

X2 หมายถึง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้

X3 หมายถึง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ

X4 หมายถึง ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย

Y หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวม บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม

ตารางที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ภายในระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	Y
X1	1.00	0.80**	0.80**	0.79**	0.72**
X2		1.00	0.83**	0.80**	0.67**
X3			1.00	0.85**	0.78**
X4				1.00	0.79**
Y					1.00

** ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง (X1) ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ (X2) ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ (X3) และด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย (X4) มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายใน (r) ระหว่าง 0.79 – 0.85 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยแสดงในตารางที่ 4-18 ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง

ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ตารางที่ 4-12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม

(n=220)

ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม		
	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ระดับของความสัมพันธ์
ด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย	0.79**	0.00	ค่อนข้างสูง
ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ	0.78**	0.00	ค่อนข้างสูง
ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง	0.72**	0.00	ค่อนข้างสูง
ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้	0.67**	0.00	ค่อนข้างสูง
รวม	0.74**	0.00	ค่อนข้างสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- 1) ด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.79
- 2) ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.78
- 3) ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.72

4) ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.67



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุป
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

จากการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. ดำรงตำแหน่ง Operator มาจากโรงงานลูกบด MCL1,2 (แผนกหล่อลูกบด 1,2/ แผนกเตาอบ 1,2/ สำนักงานวางแผนผลิต1,2/ แผนกส่งเสริมการผลิต 1,2/ แผนกซ่อมบำรุง 1,2/ แผนกคุณภาพ 1,2/ ศูนย์วิศวกรรมฯ/ แผนกเทคนิคฯ Disa/ สำนักงาน MBT/Safety MCL1,2) และมีประสบการณ์ 11 – 20 ปี

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา อยู่ในลำดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานเท่ากัน

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำ และด้านความปลอดภัยที่จะทำลาย มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

5.2.1.1 ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะลงมือทำ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านสามารถใช้ทักษะและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา มาทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากองค์กรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานนำทักษะและประสบการณ์ที่มีมาใช้ในการงานจริง รวมถึงมีระบบการทำงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ จึงช่วยเพิ่มความมั่นใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของชาคร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท รอนด้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก โดยด้านการสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก

5.2.1.2 ด้านความรู้สึกลปลอดภัยที่จะทำลาย อยู่ในลำดับที่สอง โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านยอมรับบุคคลที่มีความแตกต่างในวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ความหลากหลายทางเพศ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากทางบริษัท พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ที่เป็นคนรุ่นใหม่ มีการยอมรับความหลากหลาย ซึ่งทางบริษัท มากอตโต จำกัด ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเสมอภาคสำหรับทุกคน การยอมรับในความแตกต่างช่วยส่งเสริมความเข้าใจและการยอมรับซึ่งกันและกัน รวมถึงการลดอคติและการเลือกปฏิบัติในสังคม สอดคล้องกับ วิจัยของอารียา (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือว่าผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ

เชิงจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.1.3 ด้านความรู้สึกลดภัยที่จะเรียนรู้ อยู่ในลำดับที่สาม โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านยอมรับว่าต้องมีข้อผิดพลาดบ้างจากการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ ๆ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการยอมรับข้อผิดพลาดเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะและความสามารถ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดช่วยให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้จากความผิดพลาดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความปลอดภัยในการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพบุคคล สอดคล้องกับวิจัยของณัฏฐ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ พบว่าปัจจัยสมรรถนะหลัก ได้แก่ ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพอันเกิดจากการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.1.4 ด้านความรู้สึกลดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง อยู่ในลำดับที่สี่ โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านสามารถทำงานกับคนในทีมได้อย่างสบายใจ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความสามารถและความคิดอย่างอิสระ ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม และส่งเสริมความร่วมมือที่มีประสิทธิผล การทำงานในทีมที่มีความสุขและความเข้าใจซึ่งกันและกันช่วยลดความเครียดและเพิ่มความมั่นใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความปลอดภัยและความผูกพันในทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lu et al. (2022) ได้ศึกษาเรื่อง Relationship between Employee Mental Health and Job Performance : Mediation Role of Innovative Behavior and Work Engagement พบว่าสุขภาพจิตของพนักงานมีผลบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความสัมพันธ์นี้ได้รับการเป็นตัวกลางโดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและการมีส่วนร่วมในการทำงานและยังสอดคล้องกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม

5.2.2 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัดองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

5.2.2.1 ด้านเวลา อยู่ในลำดับที่หนึ่ง โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการวางแผนที่ดีช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดความล่าช้าในการทำงาน การจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ตรงตามกำหนด การวางแผนที่ดีจึงช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้

สอดคล้องกับวิจัยของนพรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต ผลวิจัยพบว่า ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีระดับมากที่สุดคือ การจัดบุคลากรอย่างเพียงพอเพื่อส่งงานทันตามกำหนด รองลงมาคือ กระบวนการทำงานที่รวดเร็ว ส่งงานตรงเวลา นอกจากนี้ พนักงานสามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า การทำสำเร็จลุล่วงตามกำหนด และการบริหารเวลาของพนักงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างลงตัว อยู่ในระดับมาก

5.2.2.2 ด้านคุณภาพงาน อยู่ในลำดับที่สอง โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจในงานช่วยให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาด การมีความเชี่ยวชาญในเนื้องานทำให้สามารถควบคุมคุณภาพงานได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ผลงานที่ออกมามีมาตรฐานและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับวิจัยของสุธาริณี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านวิธีการ ด้านเวลา ตามลำดับ

5.2.2.3 ด้านปริมาณงาน อยู่ในลำดับที่สองเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่าท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในลำดับที่หนึ่ง ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานช่วยให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรเวลา และแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนที่ดีและการจัดลำดับความสำคัญช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน ส่งผลให้สามารถบรรลุเป้าหมายและผลงานที่มีคุณภาพในระยะเวลานาน สอดคล้องกับแนวคิดของธนภรณ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่มีในการทำงาน โดยการนำประสบการณ์ที่ได้รับมาใช้ในการบรรลุเป้าหมายที่มอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งต้องคำนึงถึงหลายปัจจัย เช่น ความถูกต้องรวดเร็ว และการประหยัดต้นทุน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อปริมาณผลงานที่ได้ในเวลาที่กำหนด หากทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างเต็มที่และมีผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งการคำนึงถึงความยุติธรรมและความเสมอภาคยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการทำงาน

5.2.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

ความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กร ด้านความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ และด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะท้าทาย มีความสัมพันธ์

ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2.3.1 ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความปลอดภัยในการแสดงความคิดเห็น และมีการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมช่วยลดความเครียดและเพิ่มความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับวิจัยของณัฐ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์ พบว่าปัจจัยสมรรถนะ ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3.2 ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานรู้สึกว่ามีสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้สามารถเรียนรู้และทดลองสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างปลอดภัย จะช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถในการทำงาน พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะจะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น และมีความมั่นใจในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมสูงขึ้น สอดคล้องกับวิจัยของศศิธร (2565) ได้ศึกษาผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัท ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า มิตรภาพในที่ทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมการเรียนรู้ในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .46, p < .05$)

5.2.3.3 ด้านความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าสามารถลงมือทำงานได้อย่างปลอดภัย โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกตำหนิหรือถูกวิจารณ์ อย่างไม่เป็นธรรม จะช่วยให้พนักงานมีความกล้าในการตัดสินใจ และนำเสนอแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ความมั่นใจในกระบวนการทำงานทำให้พนักงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับวิจัยของ Wowor et al. (2022) ได้ศึกษา The Influence of Psychological Safety towards Employee Engagement Using Organizational Support as Intervening Variable

พบว่าความปลอดภัยทางจิตใจยังมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการลงมือปฏิบัติงาน

5.2.3.4 ด้านความรู้สึกลอดภัยที่จะทำลาย มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอดโต จำกัด โดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากการให้พนักงานมีโอกาสทำลายตัวเองและเผชิญกับงานที่ซับซ้อน จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการแก้ปัญหา การที่พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการทดลองแนวคิดใหม่ ๆ และเผชิญกับความท้าทาย ช่วยสร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นและส่งผลเชิงบวกต่อผลงานโดยรวมขององค์กร สอดคล้องกับวิจัยของ Mogård et al. (2022) The relationship between psychological safety and management team effectiveness: The mediating role of behavioral integration พบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจและการรวมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของทีมด้านการกล้าตัดสินใจมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอดโต จำกัด ผู้ศึกษาข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ด้านความปลอดภัยที่จะเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่อยู่ในลำดับสุดท้าย ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนความปลอดภัยที่จะเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์และมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

5.3.1.2 ด้านปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่อยู่ในระดับที่สาม ดังนั้น องค์กรควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยทางจิตใจในด้านต่าง ๆ โดยส่งเสริมความปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง

5.3.1.3 ด้านความปลอดภัยที่จะลงมือทำอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่อยู่ในระดับที่สอง ดังนั้น องค์กรควรสร้างความปลอดภัยที่จะลงมือทำ เพื่อให้พนักงานกล้าแสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์ในงานโดยไม่มีความกังวลเรื่องความผิดพลาด

5.3.1.4 ด้านความปลอดภัยที่จะทำลายอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งอยู่ในระดับที่หนึ่ง ดังนั้น องค์กรควรสนับสนุนความปลอดภัยที่จะทำลาย ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ และพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลสรุปผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป ดังนี้

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานในมิติที่หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือการบริหารจัดการความเครียด

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยในองค์กรอื่น ๆ หรือในสาขาอุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานในบริบทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น และควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรที่มีระดับความปลอดภัยทางจิตใจที่แตกต่างกัน เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบที่แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงาน



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น."

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา,
ปี14 ฉบับ 1: 251-265.

ชาคร ชัยประเดิมศักดิ์. (2562). *ประสิทธิภาพการบริหารความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานบริษัท รอนด้า (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาลินี เกษรรัตน์. (2563). *ประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัฐ มิตรเปรียญ. (2562). *ปัจจัยสมรรถนะหลักที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เดล คาร์เนกี ประเทศไทย. (2566). [ออนไลน์]. 4 ระดับความปลอดภัยทางจิตใจ. [สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2567]. จาก https://th.linkedin.com/posts/dale-carnegie-thailand_4

ธนภรณ์ พรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซซิเนสอาร์แอนดี.

นพรัตน์ วรสุข. (2563). *คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ย่านเพลินจิต*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นิลุบล สุขวณิช. (2564). [ออนไลน์]. 4 วิธีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความปลอดภัยทางใจในองค์กร (Psychological Safety). [สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2567]. จาก <https://www.istrong.co/single-post/psychological-safety>

บริษัท มากอตโต จำกัด. (2567). [ออนไลน์]. About Magotteaux. [สืบค้นวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567]. จาก <https://www.magotteaux.com/en/strategy/>

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2564). [ออนไลน์]. *ความปลอดภัยเชิงจิตวิทยาในที่ทำงาน (Psychological safety)*. [สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2567]. จาก <https://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgeassets/kmexperience/kmarticle/17460/>
- ศศิธร แนนอุดร. (2565). *ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาชิกขององค์การสหประชาชาติ. (2558). [ออนไลน์]. *เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)*. [สืบค้นวันที่ 2 ธันวาคม 2567]. จาก <https://www.sdgmove.com/intro-to-sdgs/>
- สุธารณี วงศ์ใหญ่. (2563). *การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณ บุญเกื้อ. (2565). *การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน*. กรุงเทพฯ: Wishbookmaker.
- อารียา อุตศรี. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมกับความปลอดภัยทางจิตวิทยาของพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียล: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเชื่อถือไว้วางใจผู้นำ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เอกชัย มโนวรกุล. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Jobtopgun. (2567). [ออนไลน์]. *บริษัท มากอตโต จำกัด*. [สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2567]. จาก <https://www.jobtopgun.com/en/company/3271/reviews>
- Thailand Policy Lab Team. (2566). [ออนไลน์]. *ความปลอดภัยทางจิตใจ ปัจจัยหลักของการทำงานเป็นทีมเวิร์ค*. [สืบค้นวันที่ 4 ธันวาคม 2567]. จาก <https://thailandpolicylab.com/psychological-safety/>

ภาษาอังกฤษ

- Baskin, K. (2023). [online]. *Four steps to building the psychological safety that high-performing teams need*. [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://hbswk.hbs.edu/item/four-steps-to-build-the-psychological-safety-that-high-performing-teams-need-today>
- Center for Creative Leadership. (2024). [online]. *How Leaders Can Build Psychological Safety at Work*. [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/what-is-psychological-safety-at-work/>
- Clark, T. (2020). *The 5 Stages of Psychological Safety*. Oakland: Berrett-Koehler Publishers
- Edmondson, A. C. (1999). "Psychological safety and learning behavior in work teams." *Administration Science Quarterly*. Vol.4: 350-383.
- Gersh, R., Singh, B. and Schwarz, M. (2024). [online]. *Psychological safety levels the playing field for employees*. [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://www.bcg.com/publications/2024/psychological-safety-levels-playing-field-for-employees>
- Laoyan, S. (2024). [online]. *Do more with less: How to improve operational efficiency*. [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://asana.com/resources/operational-efficiency>
- Lu, X., Yu, H. and Shan, B. (2022). "Relationship between employee mental health and job performance: Mediation role of innovative behavior and work engagement." *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Vol.19 No.11: 6599 (1-12).
- Maslow, A. H. (1943). "A theory of human motivation." *Psychological Review*, Vol. 50 No.4: 370-396. doi:10.1037/h0054346
- McKinsey and Company. (2023). [online]. *What is psychological safety?* [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-psychological-safety>

- Mogård, E. V., Rørstad, O. B. and Bang, H. (2022). "The relationship between psychological safety and management team effectiveness: The mediating role of behavioral integration." *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Vol. 20 No.1: 406.
- Peterson, E. and Plowman, E. G. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). "On The Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-referenced test Item Validity." *Dutch Journal of Educational Research*. Vol.2 No.2 : 49-60.
- The Psych Safety Team. (2024). [online]. *What is Psychological Safety?* [cited 4 Dec. 2024] Available from: URL : <https://psychsafety.co.uk/about-psychological-safety/>
- Wowor, J. V., Pravitasmara Dewi, Y. E. and Ertie, Y. (2022). "The influence of psychological safety towards employee engagement using organizational support as an intervening variable." *AMAR (Andalas Management Review)*. Vol.6 No.2: 32-42.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.

ภาคผนวก ก

- รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ
- หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม
- หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการค้นคว้าอิสระ

การค้นคว้าอิสระ : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อน
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต้ จำกัด

ลำดับที่	ชื่อผู้เชี่ยวชาญ	ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน
1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์	รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2	นายภุชงค์ กองคำ	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท มากอตโต้ จำกัด
3	นายพนพล นรเจริญ	ผู้ช่วยผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ บริษัท มากอตโต้ จำกัด

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

ที่ อว 7111/233



คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

13 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน คุณกฤษณ์ กองคำ

ด้วย นางสาวดาวนภา เจริญสุข นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอดโต จำกัด โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐิรา หอพิบูลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิ่นทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ 0 2555 2000 ต่อ 3510, 3818

ผู้ประสานงาน นางสาวดาวนภา เจริญสุข โทรศัพท์ 09 0950 1771

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม (ต่อ)

ที่ อว 7111/233



คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

13 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน คุณนพพล เจริญ

ด้วย นางสาวดาวนภา เจริญสุข นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริรา หอพิบูลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จuthาร์ตน ปิมทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ

ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ 0 2555 2000 ต่อ 3510, 3818

ผู้ประสานงาน นางสาวดาวนภา เจริญสุข โทรศัพท์ 09 0950 1771

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม (ต่อ)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม โทร. 3510. 3818

ที่ พธ. 657/2567 วันที่ 13 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฬารัตน์ ปิ่นทะแพทย์

ด้วย นางสาวดาวนภา เจริญสุข นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอดโต จำกัด โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐิรา หอพิบูลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ วรพิวุฒิ)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

ที่ อว 7111/239



คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชาชื่น 1 แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800

17 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ
บริษัท มากอตโต จำกัด

ด้วย นางสาวดวณภา เจริญสุข นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ ภาควิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐริรา หอพิบูลสุข เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรของท่าน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑารัตน์ ปิ่นทะแพทย์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการและประกันคุณภาพ
ปฏิบัติการแทน คณบดีคณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม

สำนักงานคณบดี

โทรศัพท์ 0 2555 2000 ต่อ 3510, 3818

ผู้ประสานงาน นางสาวดวณภา เจริญสุข โทรศัพท์ 09 0950 1771

ภาคผนวก ข

- ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)
- แบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)

คำชี้แจง ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

0 เมื่อ **ไม่แน่ใจ** ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

-1 เมื่อ **แน่ใจ** ว่าข้อคำถาม**ไม่มีความสอดคล้อง**กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การแปลผล

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 หมายถึง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (นำไปใช้ได้)

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 หมายถึง ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (นำไปใช้ไม่ได้)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	เพศ () ชาย () หญิง () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ () ไม่เกิน 30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 51-60 ปี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	สถานภาพ () โสด () สมรส () อื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
4	ระดับการศึกษา () ม.6 / ปวช. () ปวส. () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า () สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ระดับของตำแหน่งงาน () Staff () Operator () Technician () Assistant Leader & Chief () Supervisor () Officer () Engineer () Assistant Section Manager () Department Manager () Plant Manager () Director	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	หน่วยงาน () ฝ่ายโรงงาน (Plant Director/ Ball Plant Manager/ QSHE Center) () ฝ่ายสนับสนุน (ส่วนจัดซื้อ/ ส่วนจัดส่งและพัสดุ/ส่วนทรัพยากร มนุษย์/ส่วนบัญชีและการเงิน/ ส่วนบัญชีต้นทุน/ศูนย์สารสนเทศ/ การจัดการระบบ/ฝ่ายธุรกิจประเทศ ไทย Business Thailand (Sales/ Product Engineering)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6	() โรงงานลูกบด MCL1,2 (แผนก (ต่อ) หล่อลูกบด 1,2/ แผนกเตาอบ 1,2/ สำนักงานวางแผนผลิต1,2/ แผนก ส่งเสริมการผลิต 1,2/ แผนกซ่อม บำรุง 1,2/ แผนกคุณภาพ 1,2/ ศูนย์วิศวกรรมฯ/ แผนกเทคนิคฯ Disa /สำนักงาน MBT/Safety MCL1,2) () โรงงานลูกบด MCL3 (แผนก หล่อลูกบด3/ แผนกเตาอบ3/แผนก วางแผนการผลิต3/ แผนกส่งเสริม การผลิต 3/แผนกซ่อมบำรุง 3/ แผนกคุณภาพ 3/ ศูนย์เทคนิค3/ Safety MCL3) () โรงงานชิ้นส่วนหม้ออบตา MCL4 (แผนกผลิต 4/ แผนกซ่อมบำรุง 4/ ส่วนเทคนิคและคุณภาพ 4/แผนก วางแผนการผลิตและจัดส่ง 4/ Safety MCL4)						
7	ประสบการณ์ในการทำงาน () ต่ำกว่า 5 ปี () 6-10 ปี () 11-20 ปี () 20 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจของพนักงาน

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง							
1	ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นที่อาจขัดกับ ความคิดเห็นของคนในทีมโดยปราศจาก ความกลัว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	หากงานมีความผิดพลาด ท่านจะได้รับ การสนับสนุนจากทีมในการแก้ไขงานใหม่ อีกครั้ง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านสามารถทำงานกับคนในทีมได้อย่าง สบายใจ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านได้รับการชื่นชมจากคนในทีมเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้							
6	ท่านสามารถขอเข้าอบรมในหัวข้อที่สนใจ ได้อย่างอิสระ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
7	ท่านรู้สึกมั่นใจในการทำงานเมื่อได้รับงาน ที่ทำทาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ท่านมีความสบายใจในการตั้งคำถามที่ สงสัยกับคนในทีม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	ท่านยอมรับว่าต้องมีข้อผิดพลาดบ้างจาก การเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ ๆ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	ท่านได้รับโอกาสจากทีมให้ทดลองทำสิ่ง ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ความรู้สึกลดภัยที่จะลงมือทำ							
11	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงทักษะ ความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะถ่ายทอดความรู้ของ ตนเองในขั้นตอนการทำงาน (Procedure)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	ท่านปราศจากความกลัว เมื่อท่านได้เป็น ตัวแทนในการถ่ายทอดทักษะและ ประสบการณ์ทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	ท่านสามารถใช้ทักษะ และประสบการณ์ การทำงานที่ผ่านมา มาทำงานในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	หากเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานผิดพลาด ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อแนะนำ เพื่อนร่วมงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ความรู้สึกลดภัยที่จะท้าทาย							
16	ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเสนอมุมมองที่ แตกต่างและเห็นว่าอะไรในองค์กรที่ควร เปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอ มุมมองของตัวเองให้คนในทีมได้รับรู้และ กล้าท้าทายกับสิ่งที่คนอื่นคิดว่ามัน เปลี่ยนแปลงได้ยาก	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	ท่านมักจะแก้ปัญหาคความขัดแย้งโดยคุยก กันด้วยเหตุผล ช่วยให้ทีมเกิดการพัฒนา และมีแนวคิดในการทำงานที่ดีมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ความรู้สึกลอดภัยที่จะทำลาย (ต่อ)							
19	ท่านยอมรับบุคคลที่มีความแตกต่างในวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ความหลากหลายทางเพศ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	ท่านมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะหาแนวร่วม ในการทำสิ่งใหม่เพื่อพัฒนาองค์กร	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท มากอตโตจำกัด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ด้านคุณภาพงาน							
1	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	ท่านมีกระบวนการ และเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการทำงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ด้านปริมาณงาน							
6	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	ผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านเวลา							
11	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12	การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ของท่านให้ดีขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	ท่านทำงานตามกรอบระยะเวลาโดยมีเวลาในการทบทวนแก้ไข	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ: มีการปรับปรุงข้อคำถามใหม่ที่ใช้ไม่ได้ตามคำแนะนำของทางผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอตโต จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมทั้งสามารถนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น การสรุปผลการศึกษาค้นคว้าจะเป็นไปในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่านหรือผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม คำตอบทุกคำตอบจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ตรงกับความเป็นจริงและความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน 7 ข้อ |
| ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความปลอดภัยทางด้านจิตใจของพนักงาน | จำนวน 20 ข้อ |
| ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน | จำนวน 15 ข้อ |
| ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม | จำนวน 1 ข้อ |

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ

2. อายุ

- ☐ ไม่เกิน 30 ปี ☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

3. สถานภาพ

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ม.6 / ปวช. ☐ ปวส.
☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับของตำแหน่งงาน

- | | |
|---|--|
| ☐ Staff | ☐ Operator |
| ☐ Technician | ☐ Assistant Leader & Chief |
| ☐ Supervisor | ☐ Officer |
| ☐ Engineer | ☐ Assistant Section Manager |
| ☐ Department Manager | ☐ Plant Manager |
| ☐ Director | |

6. หน่วยงาน

- ☐ ฝ่ายโรงงาน (Plant Director/Ball Plant Manager/QSHE Center)
- ☐ ฝ่ายสนับสนุน (ส่วนจัดซื้อ/ส่วนจัดส่งและพัสดุ/ ส่วนทรัพยากรมนุษย์/ส่วนบัญชีและการเงิน/ ส่วนบัญชีต้นทุน/ ศูนย์สารสนเทศ/การจัดการระบบ/ฝ่ายธุรกิจประเทศไทย Business Thailand (Sales/Product Engineering))
- ☐ โรงงานลูกบด MCL1,2 (แผนกหล่อลูกบด 1,2/ แผนกเตาอบ 1,2/ สำนักงานวางแผนผลิต 1,2/ แผนกส่งเสริมการผลิต 1,2/ แผนกซ่อมบำรุง 1,2/ แผนกคุณภาพ 1,2/ ศูนย์วิศวกรรมฯ/ แผนกเทคนิคฯ Disa /สำนักงาน MBT/Safety MCL1,2)
- ☐ โรงงานลูกบด MCL3 (แผนกหล่อลูกบด 3/ แผนกเตาอบ3/แผนกวางแผนการผลิต 3/ แผนกส่งเสริมการผลิต 3/แผนกซ่อมบำรุง 3/ แผนกคุณภาพ 3/ ศูนย์เทคนิคฯ 3/ Safety MCL3)
- ☐ โรงงานชิ้นส่วนหม้อบดฯ MCL4 (แผนกผลิต 4/ แผนกซ่อมบำรุง 4/ส่วนเทคนิคและคุณภาพ 4/ แผนกวางแผนการผลิตและจัดส่ง 4/ Safety MCL4)

7. ประสบการณ์ในการทำงาน

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ ต่ำกว่า 5 ปี | ☐ 6-10 ปี |
| ☐ 11-20 ปี | ☐ 20 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้สึกปลอดภัยทางด้านจิตใจของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความรู้สึกปลอดภัยที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง						
1	ท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
2	ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นที่อาจขัดกับความคิดเห็นของคนในทีมโดยปราศจากความกลัว					
3	หากงานมีความผิดพลาดท่านจะได้รับการสนับสนุนจากทีมในการแก้ไขงานใหม่อีกครั้ง					
4	ท่านสามารถทำงานกับคนในทีมได้อย่างสบายใจ					
5	ท่านได้รับการชื่นชมจากคนในทีมเสมอ					
ความรู้สึกปลอดภัยที่จะเรียนรู้						
6	ท่านสามารถขอเข้าอบรมในหัวข้อที่สนใจได้อย่างอิสระ					
7	ท่านรู้สึกมั่นใจในการทำงานเมื่อได้รับงานที่ท้าทาย					
8	ท่านมีความสบายใจในการตั้งคำถามที่สงสัยกับคนในทีม					
9	ท่านยอมรับว่าต้องมีข้อผิดพลาดบ้างจากการเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ ๆ					
10	ท่านได้รับโอกาสจากทีมให้ทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ					
ความรู้สึกปลอดภัยที่จะลงมือทำ						
11	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะแสดงทักษะความสามารถของตนเองออกมาอย่างเต็มที่					
12	ท่านรู้สึกปลอดภัยที่จะถ่ายทอดความรู้ของตนลงในขั้นตอนการทำงาน (Procedure)					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13	ท่านปราศจากความกลัว เมื่อท่านได้เป็นตัวแทนในการถ่ายทอดทักษะและประสบการณ์ทำงาน					
14	ท่านสามารถใช้ทักษะ และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา มาทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15	หากเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานผิดพลาด ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อนำเพื่อนร่วมงานได้					
ความรู้สึกลดลงที่จะท้าทาย						
16	ท่านรู้สึกปลอดภัยในการเสนอมุมมองที่แตกต่างและเห็นว่าอะไรในองค์กรที่ควรเปลี่ยนแปลง					
17	ท่านมีความรู้สึกปลอดภัยที่จะนำเสนอมุมมองของตัวเองให้คนในทีมได้รับรู้และกล้าท้าทายกับสิ่งที่คนอื่นคิดว่ามันเปลี่ยนแปลงได้ยาก					
18	ท่านมักจะแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยคุยกันด้วยเหตุผล ช่วยให้ทีมเกิดการพัฒนามีแนวคิดในการทำงานที่ดีมากขึ้น					
19	ท่านยอมรับบุคคลที่มีความแตกต่างในวิถีการดำเนินชีวิต แนวคิด ความหลากหลายทางเพศ					
20	ท่านมีความคิดริเริ่มและพร้อมที่จะหาแนวร่วม ในการทำสิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาองค์กร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท มากอตโต จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพงาน						
1	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง					
2	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ และถูกต้องตามมาตรฐาน					
3	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีคุณภาพ					
4	ท่านมีกระบวนการ และเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
5	ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย					
ด้านปริมาณงาน						
6	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
7	งานที่ท่านปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
8	ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน					
9	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
10	ผลสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติตรงกับเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านเวลา						
11	ท่านทำงานได้สำเร็จทันเวลาตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
12	การทำงานของท่านมีการแบ่งเวลาในการทำงานแต่ละชิ้นอย่างชัดเจน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
13	ท่านมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ของท่านให้ดีขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด					
14	ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
15	ท่านทำงานตามกรอบระยะเวลาโดยมีเวลาในการทบทวนแก้ไข					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบ-

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวดาวานภา เจริญสุข
ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจในองค์กรกับ ภาพสะท้อนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท มากอดโต จำกัด
สาขาวิชา	การพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์
ประวัติ	ที่อยู่ปัจจุบัน: 339/354 คอนโด โลฟ อโศก ไฮป์ เลขที่ 339 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
อีเมล:	Tymiie15@outlook.com
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน :	ควอลิตี้ อะชัวเริน เมนเนเจอร์
ที่ทำงานปัจจุบัน:	บริษัท ยิบ อิน ซอย จำกัด 523 ถนนมหาพฤฒาราม แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2560 - 2562	บริษัท บุโร เวอร์ทิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง โซเชียล คัมไพล์'เอนซ์ ออดิเตอร์
พ.ศ. 2563 - 2565	บริษัท เทเลไดเร็ค เทเลคอมเมอร์ซ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง บิสซิเนส เอ็กเซลเลนซ์ เอ็กซ์เพิร์ท
พ.ศ. 2566 - 2568	บริษัท พูฟ ชูด (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง โซเชียล คัมไพล์'เอนซ์ ออดิเตอร์
พ.ศ. 2568 - ปัจจุบัน	บริษัท ยิบ อิน ซอย จำกัด ตำแหน่ง ควอลิตี้ อะชัวเริน เมนเนเจอร์