

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด” ข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 316 ชุด และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผล และทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ผู้ศึกษาขอสรุปสาระสำคัญของการศึกษา ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ส่วนมากมีอายุ 31- น้อยกว่า 40 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 207 คนคิดเป็นร้อยละ 65.5 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส 106 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.5 และส่วนใหญ่มีอายุงานในองค์กรปัจจุบัน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัดมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นในด้านการบริการที่เป็นเลิศมากที่สุด รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์ซื่อมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการสื่อสาร ด้านความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านเวลา เห็นด้วยลำดับสูงสุด รองลงมาคือด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ในระดับเห็นด้วยมาก ตามลำดับ

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (t-test)
 พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงานในองค์กร พบว่า อายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ชีตความสามารถหลัก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

พบว่า ชีตความสามารถในด้านการบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ซื่อมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ การสื่อความ ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับชีตความสามารถหลักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากชีตความสามารถหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด นั้นถือเป็นชีตความสามารถที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์พันธกิจเป้าหมายแผนงานและ โครงการต่างๆ ขององค์กรนอกจากนี้ชีตความสามารถหลักในการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลในรูปของความรู้ความสามารถทักษะคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันและมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นได้ด้วยการผ่านกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักโดยรวมในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Parry,1998) ได้ให้นิยามของขีดความสามารถ (competency) คือกลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานนั้นๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับ ผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลโดยเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่ง ที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรนนท์ วัฒนากานนท์ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักทางการบัญชีกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการคลังองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่าหัวหน้าส่วนการคลัง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีสมรรถนะหลักทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติสานต์ วุฒิเวช (2553) ที่ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าพนักงานคุมประพฤติดีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติราชการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้จ่ายเงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีประสิทธิภาพทั้งบุคลากรและองค์กร ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2549) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้จ่ายเงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ศิรานุช บุญขาว, 2555 การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากเพศไม่ได้เป็นสิ่งกีดกันความสามารถของมนุษย์ ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิงต่างมีความรับผิดชอบในงานที่เหมือนกัน มีความมุ่งมั่นและความอดทนต่องานที่ตนปฏิบัติได้ดีเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวิชัย สมฤทธิ์, 2557 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานอำเภอเชียงคำจังหวัดพะเยาผลการศึกษาโดยรวมพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. จากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุ 31- น้อยกว่า 40 ปีซึ่งมีอายุที่ใกล้เคียงกันจึงทำให้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ สมร (2551) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

5. จากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิสา สงบเงียบ (2551) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท มิน อิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

6. จากการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งานวิจัยของ ชาคริต ศรีขาว (2551) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาโดยรวมพบว่าการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

คมกริช เสาวจิตร (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานและด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

8. จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับอายุงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะมีอายุงานที่มากหรือน้อยล้วนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาคริต ศรีขาว (2551) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) ผลการศึกษาโดยรวมพบว่า อายุงานในองค์กร ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้

ผลการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่จะนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

1. ควรมีฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานมีการบริการลูกค้าที่ดีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างประทับใจ ความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้

2. ควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานได้ร่วมทำงานกันเป็นทีม แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงตามความสามารถ และปฏิบัติงานร่วมกันตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

3. ควรส่งเสริมพนักงานในเรื่องการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาในด้านธุรกิจสายอาชีพและการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้ไปพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้จะทำโดยวิธีการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นช่องทางใดก็ได้

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยและความต้องการของบุคลากร บริษัท ทีคิวเอ็ม

อินซัวร์รันส์ โบรกเกอร์ จำกัด ที่มีผลต่อขีดความสามารถหลักและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการต่อขีดความสามารถหลักและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งจะได้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้รับอาจเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริงบ้างเล็กน้อย อาจเป็นเพราะจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยเกินไป ควรทำการเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด