

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานของบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 175 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์สถิติ Multiple Regression ซึ่งผลการศึกษามีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 - น้อยกว่า 35 ปีอยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสถานภาพโสด เป็นผู้ที่มิประสบการณ้น้อยกว่าปีเป็นผู้ที่มีรายได้ อยู่ระหว่าง 15,000 – น้อยกว่า 20,000 บาท

สรุปผลการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

ในภาพรวม พนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัดมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้าน พบว่าด้านความปลอดภัย และสุขภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 3.87 และมีระดับอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านการสรรหา และคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 และมีระดับอยู่ในระดับมาก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 และมีระดับอยู่ในระดับมากด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และมีระดับอยู่ในระดับมากด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 และมีระดับอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 และมีระดับอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 ตามลำดับ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 เรื่องบริษัทมีการกำหนดหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง (job description) เพื่อเป็นการสำรวจและกำหนดความต้องการของแต่ละหน่วยงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 เรื่องบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ มีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่จะเข้ารับมาหรือจำนวนที่ต้องการออกจากงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เรื่อง

บริษัทมีการกำหนดจำนวนของพนักงานที่จะเข้ามาหรือจำนวนที่ต้องการออกจากงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 เรื่องบริษัทมีการเปรียบเทียบความต้องการพนักงานของหน่วยงานเพื่อวางหลักประกันว่าบริษัทจะมีบุคลากรที่ต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสมในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 เรื่องบริษัทมีการพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างๆ ในแต่ละตำแหน่งในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์มากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 เรื่องบริษัทมอบหมายให้ผู้ที่มีความสามารถและมีประสบการณ์เป็นผู้สัมภาษณ์พนักงานใหม่ในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เรื่องบริษัทมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานใหม่ในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมิตค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 เรื่องบริษัทใช้การสอบสัมภาษณ์งานอย่างเหมาะสมเพื่อคัดเลือกพนักงานใหม่ในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 เรื่องบริษัทมีการโอนย้ายพนักงานจากภายในบริษัทเพื่อให้เหมาะสมกับงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 เรื่องบริษัทมีการรับพนักงานใหม่แหล่งภายนอกจากแหล่งที่เหมาะสมในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 เรื่องบริษัทมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับงานซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนดทักษะหน้าที่และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด โดยมิตค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 เรื่องบริษัทมีการอบรมปฐมนิเทศแก่พนักงานใหม่เพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักบริษัทบริษัทในเครือและเข้าใจในงานที่จะได้รับมอบหมายในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดย มีค่าเฉลี่ยอยู่ 4.10 เรื่องบริษัทใช้การอบรมโดยวิธีปฏิบัติงานจริงเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในงานที่ทำมากขึ้นในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.91 เรื่องบริษัทใช้การฝึกอบรมเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 เรื่องบริษัทมีการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเรื่องความสามารถของพนักงานสำหรับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 เรื่องบริษัทสนับสนุนให้

พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเช่นทุนการศึกษาต่อในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 เรื่องบริษัทมุ่งเน้นการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานด้วยความเป็นธรรมโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์จากการทำงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61 เรื่องนอกจากเงินเดือนแล้วบริษัทจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆเช่นเบี้ยเลี้ยงค่าล่วงเวลาในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 เรื่องบริษัทมีประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุคุ้มครองพนักงานตลอด 24 ชั่วโมงในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 เรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทสามารถแข่งขันได้เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในธุรกิจเดียวกันในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 เรื่องบริษัทมีสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการออมเงินของพนักงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 เรื่องบริษัทจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงานทุกคนในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 เรื่องบริษัทมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับอุบัติเหตุเช่นการซ้อมอัคคีภัยในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 เรื่องบริษัทมีอุปกรณ์สำหรับการป้องกันอันตราย เช่น ถังดับเพลิงป้ายเตือนต่างๆอย่างเพียงพอในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 เรื่องบริษัทมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะแก่การปฏิบัติงานในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 เรื่องบริษัทมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานทุกคนในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 เรื่ององค์การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัดในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 เรื่องเมื่อมีปัญหาในการทำงานองค์กรส่งเสริมให้มีการปรึกษาหารือกันระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 เรื่องความสัมพันธ์ที่ดี

ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานในบริษัททำให้องค์กรไม่เกิดข้อพิพาททางแรงงานขึ้นในภาพรวม มีระดับแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 เรื่องบริษัทส่งเสริมให้มีคณะกรรมการสวัสดิการฯ เพื่อเป็นตัวแทนของพนักงานในการสะท้อนและส่งเสริมสวัสดิการแรงงานในสถานประกอบการในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 เรื่องบริษัทมีกิจกรรมระหว่างหน่วยงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.53

#### **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เรื่องบริษัทมีการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.77 เรื่องมีการชี้แจงข้อมูลการประเมินให้พนักงานได้รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เรื่องบริษัทมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าและพนักงานทุกคนทราบเป้าหมายของตนเองในภาพรวม มีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 เรื่องใช้ผลจากประเมินจากผลการปฏิบัติงานมาหารือกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 เรื่องบริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงานในภาพรวมมีระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65

ในภาพรวม พนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีระดับอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่าด้านเวลาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 4.06 และมีระดับอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 และมีระดับอยู่ในระดับมาก และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และมีระดับอยู่ในระดับมาก ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และมีระดับอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านปริมาณงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 เรื่องท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 เรื่องท่านมีความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เรื่องท่านมีการสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงในการปฏิบัติงานอื่นๆ ในอนาคตต่อไปในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 เรื่องท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้ได้จำนวนงานหรือชิ้นงานตรงตามที่วางแผนในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 เรื่องท่านมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานหรือชิ้นงานตามที่องค์กรต้องการในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93

#### **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านคุณภาพงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 เรื่องท่านมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานหรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.10 เรื่องท่านปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมาในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 เรื่องท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานทำให้องค์กรได้รับการประกันคุณภาพ ISO ทุกปี ในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 เรื่องท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดีไม่มีข้อบกพร่องในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 เรื่องท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้สินค้ามีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากลูกค้าและบุคคลทั่วไปในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89

#### **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด**

ด้านเวลาในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 เรื่องท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 เรื่องท่านมีการลำดับการทำงานก่อน-หลังตามความสำคัญของงานเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่ได้กำหนดไว้ในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 เรื่องท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 เรื่องท่านมีแผนงานที่มีการกำหนดระยะเวลาการทำงานเสร็จที่ชัดเจนในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 เรื่องท่านสามารถชี้แจงถึงการล่าช้าของงานหรือผลงานได้ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามแผนได้ในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95

### ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด

ด้านค่าใช้จ่ายในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 เรื่องท่านคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆของบริษัทในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.99 เรื่องท่านปฏิบัติตามแผนงานโดยคำนึงถึงทรัพยากรต่างๆที่บริษัทต้องจ่ายเป็นต้นทุนอยู่ตลอดเวลาในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 เรื่องท่านตรวจสอบสภาพของอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในภาพรวม มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 เรื่องท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95 เรื่องท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86

### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จากการสำรวจพบว่าเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชายเพราะงานจะใช้ผู้หญิงในการทำงานเพราะเป็นร้านขายของที่ระลึก ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าพนักงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ ไม่ว่าจะหญิงหรือชาย จึงก่อให้เกิดผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสถานีวิทย์โทรทัศนังกองทัพบก พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ค่า P ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  $\geq 0.05$  แสดงว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนมากมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ น้อยกว่า 30 ปี และ 30 - น้อยกว่า 35 ปีช่วงอายุไม่ได้แตกต่างกันมาก สามารถทำงานร่วมกันได้เพราะฉะนั้นจึงสามารถจัดการกับความหลากหลายของช่วงอายุ ของพนักงาน ได้ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2554) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเครือข่ายโทรทัศนังที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน

และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเมื่อทดสอบความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี 36 - 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุ 25 - 30 ปีมีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41ปีขึ้นไป แสดงว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ เนื่องจากพบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่สถานภาพโสดเป็นจำนวนมาก และรองลงมาคือสมรส จากผลการศึกษาพบว่าสถานภาพเป็นเพียงสถานะส่วนบุคคลเท่านั้นจึงไม่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นสถานภาพการสมรสของพนักงานจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ เนื่องจากบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ ทำธุรกิจเกี่ยวกับการขายของที่ระลึกพนักงานส่วนมากจึงมีระดับการศึกษาไม่สูงอยู่ในระดับ ต่ำกว่าปริญญาตรี จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยธนัญญา ทองหอม (2556) ระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และภาพรวมโดยระดับการศึกษา ปวส. ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักและเห็นความสำคัญคุณสมบัติบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ให้เหมาะสม

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ พนักงานส่วนมากมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี ทำให้แต่ละคนที่เข้ามาทำงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานย่อมไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยลักษณะชัย ฐนะวังน้อย (2554) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเครือข่ายโทรที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้านคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมในรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 15 ปี และ 16 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จากการศึกษาพบว่ารายได้ส่วนมากอยู่ที่ 15,000 - น้อยกว่า 20,000 บาทซึ่งวัดแล้วอยู่ในระดับค่าแรงขั้นต่ำ ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยลักษณะชี้ ชนะวังน้อย (2554) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเครือข่ายที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้านคือด้านปริมาณงานด้านคุณภาพงานด้านเวลาในการทำงานและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและในรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อทดสอบความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็นรายคู่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 15,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 45,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ ดังนี้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นพบว่ามีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ เนื่องจากผลที่ได้จากข้อคำถามเรื่องบริษัทมีสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อการออมเงินของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.34 เรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทสามารถแข่งขันได้เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในธุรกิจเดียวกันอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.39 เรื่องบริษัทมีประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุคุ้มครองตลอด 24 ชม.อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 เรื่องนอกจากเงินเดือนบริษัทจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆเช่น เบี้ยเลี้ยงค่าล่วงเวลา อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.46 จากผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ถ้าได้เพิ่มก็ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น และลดลงด้วย ทางผู้บริหารอาจจะปรับจากการจ่ายค่าแรงขั้นต่ำเป็นการจ่ายค่าแรงจากประสิทธิภาพในการทำงานหรือจ่ายตามผลงานที่ทำได้ ถ้ามีการทำงานนอกเวลาก็จ่ายโอทีไป

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพพบว่ามีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานยังไม่ครอบคลุม ควรเพิ่มสวัสดิการตรวจสุขภาพให้กับพนักงานทุกปี ปรับสถานที่ทำงานให้เหมาะสมมีสภาพแวดล้อมที่ไม่อึดอัด รับผิดชอบพนักงานเพิ่มเส้นทางให้มากขึ้นเพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิเท่ากัน สุขภาพแข็งแรงประสิทธิภาพของงานที่ออกมาก็จะดีตามด้วย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พบว่ามีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์เรื่องบริษัทสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่นทุนการศึกษาต่ออยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.29 จึงอยากให้ผู้บริหารเพิ่มโอกาสทางการศึกษามากขึ้น



### 5.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยจากประเด็นที่ค้นพบ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาพนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ตัวเองรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารควรมีการบริหารค่าตอบแทนโดยเทียบเคียงกับตลาดแรงงานภายนอกประกอบด้วยกับความเหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง
3. ควรมีการประเมินผลงานที่มีระบบแบบแผนเพื่อลดอคติในการประเมินผลงาน
4. ควรมีการเพิ่มเส้นทางการจัดรับส่งพนักงานให้มากขึ้น
5. ผู้บริหารควรจัดให้มีสถานที่ทำงานที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเป็นอยู่ในองค์กรที่ดีขึ้น

### 5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ในการศึกษาครั้งต่อไปเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ศึกษาควรเน้นประเด็นด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพให้เพิ่มรายละเอียดมากขึ้น
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน