

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยอภิปราย และข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในงานวิจัยบทนี้เป็นการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามผลการวิเคราะห์ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัทไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พิจารณาจาก ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) พบดังต่อไปนี้

ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่า มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเพศหญิง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ตามลำดับ

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุ 29-35 ปี มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาและอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 43 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ปริญญาโท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ด้านอายุงานในบริษัท พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุงานในบริษัท 3 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปีมีจำนวน 83 คน และอายุงานที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุงาน น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ด้านเงินเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และรายได้ต่อเดือนที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 40,001-50,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

(2) สรุปผลด้านอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใช้การวิเคราะห์ พิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard deviation) พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.95 สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

(2.1) อุปนิสัยส่วนบุคคลด้านการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย พบว่า มีระดับความเห็นด้วยสูงสุด อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยที่มีเรื่องการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้คู่แข่งจ่าต่อรองพึงพอใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่ายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.11 และมีเรื่อง เมื่อ 2 ฝ่ายที่มีปัญหาขัดแย้งกัน ชอบเข้าไปแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.94

(2.2) อุปนิสัยส่วนบุคคล ด้านการทำให้สิ่งสำคัญก่อน มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยที่มีเรื่องถ้ามีงานหลายอย่างที่ควรทำในขณะเดียวกันต้องทำงานยากก่อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.03 และมีเรื่องท่านจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในตารางการทำงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.94

(2.3) ด้านการเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยมีเรื่องในการทำงานร่วมกันจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.02 และมีเรื่องท่านจะรู้สึกอย่างไรเมื่อท่านทราบเหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน ในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.86

(2.4) ด้านรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยมีเรื่องการริเริ่มในการทำงานแต่ละชิ้นอย่างสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.01 และมีเรื่องอารมณ์ในการทำงานของท่านเป็นคนใจเย็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.90

(2.5) ด้านการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีเรื่องการวางแผนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 และมีเรื่องการมีเป้าหมายก่อนเริ่มทำอะไร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.89

(2.6) ด้านการผนึกพลังประสานความต่าง ระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยมีเรื่องการตัดสินใจร่วมกับผู้อื่นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.00 และมีเรื่องพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของท่าน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.79

(2.7) ด้านด้านการโปรแอกทีฟ เห็นด้วยต่ำสุด อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยมีเรื่องลักษณะงานที่ท่านชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.34 และมีเรื่องท่านชอบให้มีคนมาควบคุมท่านทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.05

(3) สรุปผลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) พิจารณาจากความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พบว่า ใช้การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 สามารถอธิบายรายด้านได้ดังนี้

(3.1) ด้านด้านคุณภาพของงาน เห็นด้วยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยมีเรื่อง ท่านสามารถทำงานตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง

และท่านทำงานอย่างมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ เท่ากับ 4.43

(3.2) ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยมีเรื่องท่านทำงาน โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่นวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างประหยัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.45 และมีเรื่องท่านเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ช่วยลดต้นทุนในการทำงานลงโดยยังได้รับผลงานตามต้องการ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.45

(3.3) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยมีเรื่องท่านสามารถทำงานได้ปริมาณมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.26 และมีเรื่องท่านสามารถทำงานได้ปริมาณมากตามความคาดหวังของบริษัท มีค่าเฉลี่ยที่สุด

(3.4) ด้านเวลาเห็นด้วยต่ำสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยมีเรื่องท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.25 และมีเรื่องท่านใช้เวลาในการทำงานเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตัวแปร	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	t-test Independent		✓
อายุ	F-test One-way		✓
การศึกษา	F-test One-way		✓
อายุงานในบริษัท	F-test One-way	✓	
รายได้ต่อเดือน	F-test One-way	✓	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม	Pearson Correlation	✓	
ประสิทธิภาพฯ ด้านคุณภาพของงาน	Pearson Correlation	✓	
ประสิทธิภาพฯ ด้านปริมาณของงาน	Pearson Correlation	✓	
ประสิทธิภาพฯ ด้านเวลา	Pearson Correlation		✓
ประสิทธิภาพฯ ด้านค่าใช้จ่าย	Pearson Correlation	✓	

(4) สรุปผล ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) พิจารณาจากความถี่ (Frequency)

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่กลุ่ม 4 ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ตอบกลับคืนมา จำนวน 104 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 51.48 ของแบบสอบถามจำนวน 202 ฉบับ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณา จากความถี่ (Frequency) สรุปเป็นประเด็นหลัก ๆ ได้ 10 ประเด็น ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1	ไม่ชอบให้มีคนมากอย่จ้องจับผิด หรือควบคุมการทำงาน	118	58
2	ไม่ควรนินทา หรือใส่ร้ายเพื่อนร่วมงาน ถ้ายังไม่รู้ความเป็นมา/ เรื่องที่แท้จริง	110	54
3	การวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายก่อนเริ่มทำงาน	97	48
4	ควรมีการกำหนดตารางการทำงานในแต่ละวันไว้ให้ชัดเจน โดยเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง ของแต่ละงาน	85	42
5	ควรลดความขัดแย้ง หรือมีปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน	76	38
6	ควรรับฟังเหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อน ก่อนตำหนิเพื่อนร่วมงานที่ทำผิดพลาด	62	31
7	ควรปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม	59	29
8	ควรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำของผู้อื่น/	48	24
9	ควรมีการปรับวิสัยทัศน์ชี้แจง/รับฟังรายละเอียดกับเพื่อน/ร่วมงานที่มีความเห็นที่แตกต่างกันก่อนทำงานนั้น ๆ รวมกัน	32	16
10	ไม่ควรใช้อารมณ์ในการทำงาน	26	13

จากตารางที่ 4.31 กลุ่มตัวอย่างที่เขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปตามลำดับความถี่ได้ดังต่อไปนี้ ไม่ชอบให้มีคนมากอย่จ้องจับผิด หรือควบคุมการทำงาน(1) ไม่ควรนินทา หรือใส่ (2) เรื่องที่แท้จริง/ร้ายเพื่อนร่วมงาน ถ้ายังไม่รู้ความเป็นมา/ การวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายก่อน (3)

เริ่มทำงาน (4) ควรมีการกำหนดตารางการทำงานในแต่ละวันไว้ให้ชัดเจน โดยเรียงลำดับความสำคัญก่อนควรลดความขัดแย้ง หรือมีปัญหาขัดแย้งในการทำงาน (5) หลังของแต่ละงานร่วมกัน ควรรับฟังเหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อน ก่อนตำหนิ (6) เพื่อนร่วมงานที่ทำผิดพลาด /ข้อเสนอแนะ/ควรรับฟังความคิดเห็น (8) ควรปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม (7) (9) คำแนะนำของผู้อื่น ควรมีการปรับวิสัยทัศน์รับฟังรายละเอียดกับเพื่อนร่วมงานที่มี/ชี้แจง/ความเห็นที่แตกต่างกัน ก่อนทำงานนั้น ๆ รวมกัน ไม่ควรใช้ (10) อารมณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 5.2 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ สรุปตามลำดับความถี่ได้ดังต่อไปนี้ ไม่ชอบให้มีคนมาคอยจ้องจับผิด หรือควบคุมการทำงาน(1) ไม่ควรนินทา หรือใส่ร้ายเพื่อน (2) ร่วมงาน ถ้ายังไม่รู้ความเป็นมา/เรื่องที่แท้จริง การวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายก่อนเริ่มทำงาน (3) (4) ควรมีการกำหนดตารางการทำงานในแต่ละวันไว้ให้ชัดเจน โดยเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลังของแต่ละงาน (5) ควรลดความขัดแย้ง หรือมีปัญหาขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน ควรรับฟัง (6) เหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อน ก่อนตำหนิเพื่อนร่วมงานที่ทำผิดพลาด ควรปรับปรุง (7) พฤติกรรมการทำงานเป็นทีม (8) ควรรับฟังความคิดเห็น(ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำของผู้อื่น (9/ ควรมีการปรับวิสัยทัศน์ชี้แจง/รับฟังรายละเอียดกับเพื่อนร่วมงานที่มีความเห็นที่แตกต่างกัน ก่อน/ทำงานนั้น ๆ รวมกัน (10) ม่ควรใช้อารมณ์ในการทำงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ที่แตกต่างกันมีประเด็นในการอภิปรายดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ หากพิจารณาในเรื่องของ เพศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ พิพงษ์พิพัฒน์(2538:77 อ้างในธนินทร์ พัฒนเศรษฐ, 2546:114) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นผลดีต่อองค์กร ในการที่บุคลากรทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่เลื่อมล้ำมากนัก เพราะความคิดเห็นว่า ผู้หญิงควรเป็นผู้ตามคงจะไม่ได้รับความพึงพอใจในด้านต่างๆทัดเทียมผู้ชาย แต่เนื่องจากปัจจุบันชายและหญิง

หรือได้รับการยอมรับเท่าเทียมกันมากขึ้นในการออกมาทำงานนอกบ้าน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวทัดเทียมกันด้วย หากพิจารณาในเรื่องของ อายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นารินทร์ จันทร์สุวรรณ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาของ ศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต ศรีขาว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิสกัน(ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง อายุงานในบริษัท ที่แตกต่าง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีเพียงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเท่านั้น ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า อายุงานเป็นสิ่งแสดงถึงวุฒิภาวะและความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆของพนักงาน คนที่มีอายุงานในบริษัทที่นานก็มักจะมีประสบการณ์รอบคอบในการตัดสินใจ วางแผนการปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ มีการคิดหาวิธีการป้องกันในเหตุที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้ผ่านมาในอดีต ทั้งอาจอาศัยการกระบวนการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ของ สภาพแวดล้อม ทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม แต่ด้วยยุคโลกาภิวัตน์นี้ ทุกคนสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้ทั่วทุกมุมโลก มีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้วิเคราะห์ ซึ่งมีความแม่นยำกว่าการคาดคะเนเหมือนในอดีตที่ผ่านมา จึงทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้บุคคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับผลการศึกษา พบว่า การที่กลุ่มพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ในช่วงอายุ 29-35 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีลักษณะนิสัยชอบการแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบถูกบังคับให้อยู่กรอบ ไม่ชอบอยู่ในเงื่อนไข ชอบแสวงหาสารผ่านช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย มีอิสระในความคิด กล้าซัก กล้าถามในทุกเรื่องที่ตัวเองสนใจ และจากการที่ยุคนี้เป็นยุคที่มีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่น่าแปลกใจที่คนกลุ่มนี้จะมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการ ติดต่อสื่อสาร ชอบงานด้านไอที ใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถทำอะไรหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน เรียกได้ว่าสามารถใช้เครื่องมือเครื่องไม้ได้อย่างคล่องแคล่ว การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นก็สิ่งซึ่งทำได้ไม่ยาก เพียงการหาข้อมูลต่างๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ที่สนใจในสินค้าและบริการได้ ด้วยรูปแบบของธุรกิจที่เป็น ธุรกิจบริการที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกับ

ลูกค้า การดูแลคุณภาพของงาน ใส่ใจในทุกๆรายละเอียดของงาน เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานที่เป็นมืออาชีพ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้า และจะเป็นฐานลูกค้าที่ดีติดตามไปกับบริษัท พร้อมกับความประทับใจในการได้รับการบริการตามความปรารถนา ในลำดับต่อไป

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่าง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มีเพียงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเท่านั้น ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า รายได้ต่อเดือนเป็นตัวแปรตัวหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญในการชี้วัดในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ดังเห็นได้ว่า รายได้นั้น เปรียบเสมือนตัวชี้วัดความมั่นคงและความสามารถในการปฏิบัติงาน หากมีรายได้ที่มากกว่าย่อมแสดงได้ว่า อยู่ในองค์กรที่ดีมีชื่อเสียง มีผลกำไรที่ดี จึงสามารถให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่สูงกว่าที่บริษัทมีผลกำไรที่สูงนั้น ส่วนหนึ่งก็มาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สร้างความเชื่อมั่นและวางวางให้แก่ลูกค้า หากจะพิจารณาในความสามารถของบุคคลแล้ว พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่สูงก็จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก อันเนื่องมาจากความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ซึ่งใช้ประสบการณ์ที่สั่งสมมา การได้รับผิดชอบต่อชิ้นงานที่มีความสำคัญ สร้างมูลค่าทางการตลาดได้มาก ตลอดจนการมีแนวความคิดที่จรรงรักภักดี ต่อองค์กร ชำรงรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพในมิติด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย เป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า รายได้เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สมมติฐานที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย)

ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีเพียงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเท่านั้น ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แสดงให้เห็นว่า การเริ่มต้นที่การมีอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีด้วย ดังผลการวิจัยที่พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคล ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการโปรแอกทีฟ (2) ด้านการทำให้สำเร็จก่อน (3) ด้านการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย (4) ด้านการผนึกพลังประสานความต่าง และ (5) ด้านรักษาคุณค่าของ

ตนเองให้คืออยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า (1) อุปนิสัยส่วนบุคคลด้านการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ และ (2) อุปนิสัยส่วนบุคคลด้านการเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม ดังเห็นได้ว่า อุปนิสัยเป็นกระบวนการเติบโตพัฒนา ทั้งในระดับส่วนบุคคลและระหว่างบุคคลที่ต้องใช้ทั้งความอดทนสูงและความพยายามอย่างต่อเนื่อง พนักงานต้องมุ่งมั่นและฝึกฝนตลอดเวลา เพื่อให้สามารถเก็บเกี่ยวผลผลิตอันงดงามที่เกิดจากอุปนิสัยเหล่านี้ ทั้งนี้ถ้าหากพนักงานได้ทุ่มเทกระทำอย่างต่อเนื่องแล้ว พนักงานคาดหวังได้เลยว่า ศักยภาพของตนจะเพิ่มมากขึ้นจนสามารถบรรลุเป้าหมายส่วนตัวและเป้าหมายในอาชีพการงาน รวมทั้งยังสามารถพัฒนา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและกับบุคคลที่ตนรักให้ดีขึ้นอย่างแน่นอน อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีทั้งมิติด้านคุณภาพ ปริมาณและค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่า สตีเฟน อาร์. โคว์วีย์ (1989) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ได้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัยคือปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานการบริหารและนโยบายขององค์กรความก้าวหน้าสวัสดิการ และความมั่นคง ซึ่งทำให้ได้มาซึ่งความสำเร็จทั้งคุณภาพ ปริมาณ ค่าใช้จ่าย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือความร่วมมือและความสามัคคีการปฏิบัติตนความรับผิดชอบสภาพแวดล้อมปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือความรับผิดชอบโดยปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับซึ่งสอดคล้องกับ 0.0582 ธานีทร์ สุทธิคุณุช (2550) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ 1.ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2.ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหารซึ่ง ได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและให้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม 3.ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลผลิตได้แก่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในต่อปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ และตรงตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman 1953, (อ้างใน ควรคิด ชโลธร รังสี, 2542 : 5) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ และความสามารถในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่จะถือได้ว่าประสิทธิภาพสูงขึ้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ที่

เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึง สถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพด้านธุรกิจ จึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ 1. คุณภาพ (Quality) คือ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ออกมาต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ จึงต้องมีความถูกต้อง ความประณีต และความเรียบร้อย ของงานได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ 2. ปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวัง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำในเวลาหรือมาตรฐานที่ ควรจะเป็น 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรมจะต้องเหมาะสมตาม ลักษณะ และหลักการของงาน โดยต้องมีความรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ ต่อความต้องการทันสมัย 4. วิธีการ (Methods) คือ กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ี่งาน สำเร็จลุล่วงโดยมีการวางแผนและควบคุมให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ 5. ต้นทุน (Costs) คือ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดจากการทำงานของบุคลากรจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุน น้อยได้กำไรมากนั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน กล่าวคือ หัวหน้างาน ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน เช่น การให้คำยกย่องชมเชยเมื่อมีผลงานดี การแสดงให้เห็นชัดเจน ถึงการใช้อำนาจหน้าที่ของตนเองต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในการบังคับใช้กฎระเบียบต่อผู้ที่ไม่ปฏิบัติตาม เนื่องจากในสังคมการทำงาน มีพนักงานที่มีความหลากหลายมาอยู่ร่วมกัน เพื่อสร้างผลงานตาม เป้าหมายเดียว โดยเน้นการใช้เหตุผลในการตัดสินใจต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ในเรื่อง ของการสั่งการและการมอบหมายงานนั้น ต้องการสื่อสารที่ชัดเจน และทราบถึงวัตถุประสงค์ใน การปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถจะปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของ ทั้งนี้อาจต้องมีการ ให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน หากสามารถ ปฏิบัติได้เช่นนี้จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชย เมื่อผลงานออกมาดี ทำงานด้วยความกระตือรือร้น นอกจากนี้ยังเป็นการป้องกันปัญหาพฤติกรรม ที่ไม่ดีต่อองค์กร ทำให้งานบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการ ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ถ้าพนักงานในองค์กรเพิ่ม ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยเฉพาะในการสร้างความจริงใจในการทำงานร่วมกัน มีความรักและ ประารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ยกย่องและให้ความสำคัญและให้ เกียรติแก่บุคคลอื่นด้วยความสุจริตและความบริสุทธิ์ใจ ก็จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างร่วมแรง

ร่วมใจระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีตลอดจนบรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้งด้าน ปริมาณงาน คุณภาพงานและผลผลิตก็ออกมาดีบรรลุเป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องควรสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ควรมีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน และการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ต่อไป โดยการจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง อีกทั้งยังเป็นการเพิ่ม สัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาตามไป ด้วย

3. ความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะในด้านการ พัฒนาพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ทำมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ ปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่บริษัทก็ควรกำหนดขอบเขต ภาระหน้าที่การปฏิบัติงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงานที่มีระดับวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น โดยให้โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจน ทักษะการปฏิบัติงานให้ได้ทั้งปริมาณ คุณภาพตามที่บริษัทกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและ สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในระดับบริหารต่อไปตลอดจนเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเป็นอย่างดี

5.4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอื่นๆ เช่น องค์กรที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจเดียวกัน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน และทราบว่าองค์กรที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไรตลอดจนหา แนวทาง และมาตรการในการสร้างพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงานเพื่อการ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

2. การบรรยากาศในที่ทำงาน ให้มีการสภาพแวดล้อมทำทนายควรนำกรอบแนวคิดในด้าน อื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพ มาเพิ่มเติมในศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงาน ปฏิบัติการที่เป็นคนไทยและแรงงานต่างด้าว เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรทั้งองค์กรว่าแตกต่างกันอย่างไร ควรมีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มี ประสิทธิภาพได้อย่างไร