

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลัก ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซนซ์ จำกัด (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงานของ บริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซนซ์ จำกัด จำนวน 480 คน วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยจำแนกออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับสมรรถนะหลัก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า t-test, F-test และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 1. สรุปปัจจัยพื้นฐานของ พนักงานบริษัท กัสโต้ รับเบอร์ วัสดุไซนซ์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 เพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และมีสถานะภาพโสด จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 55.สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 หม้ายหรือหย่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 มีอายุเฉลี่ย 28 ปี อายุน้อยที่ 18 ปี มากที่สุด 52 ปี เมื่อแบ่งกลุ่มแล้วพบว่าส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 18– 22 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 อายุในช่วง 23 – 27 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 423 คิดเป็นร้อยละ 88.10 ปฏิบัติงานอยู่แผนกผลิตจำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 89 ตำแหน่งพนักงาน 440 คิดเป็นร้อยละ 91.70

ระดับสมรรถนะหลัก ด้านมุ่งเน้นคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.23 โดยการสามารถวิเคราะห์และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของตนเองให้มีคุณภาพมากขึ้น ได้อยู่ในระดับสูงที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนข้อคำถามอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.46–1.04 โดยพบว่า การทราบเกณฑ์การวัดผลคุณภาพการทำงานของตนเอง มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุด มีค่าอยู่ที่ 1.04

ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีมมีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.31 โดยทุกข้อคำถามแปลผลได้อยู่ในระดับ ปานกลางทั้งสิ้น โดยการมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ตนเองมีต่อบริษัทมีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.46–1.14 โดยพบว่าการมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ที่ตนเองมีต่อบริษัท มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุดมีค่าอยู่ที่ 1.14

ระดับสมรรถนะหลัก ด้านการทำงานอย่างเป็นระบบมีภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.13 โดยทุกข้อคำถามแปลผลได้อยู่ในระดับ ปานกลางทั้งสิ้น โดยการสามารถตอบคำถามจากผู้อื่นเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติของตนเองได้มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.49–1.08 โดยพบว่า เข้าใจระบบการทำงานของบริษัท มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุดมีค่าอยู่ที่ 1.08

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.28 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่าผลงานของท่านเป็นที่พอใจของหัวหน้างานได้อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ข้อคำถามอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.50–1.16 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่าผลงานของท่านมีคุณภาพสูงกว่า เมื่อเทียบกับมาตรฐานตามวิชาชีพ มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุดมีค่าอยู่ที่ 1.16

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่า องค์กรกำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานในอดีต ได้อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ข้อคำถามอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.56 – 1.17 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่า องค์กรกำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานในอดีต มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุด มีค่าอยู่ที่ 1.17 อีกด้วย

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีต ได้อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ข้อคำถามอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.49 – 1.07 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่าท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีต มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุด มีค่าอยู่ที่ 1.07

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.12 โดยทุกข้อคำถามอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.43 – 0.98 โดยข้อคำถามที่กล่าวว่า ในการทำงานท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน ฯลฯ มีค่าการกระจายข้อมูลกว้างที่สุด มีค่าอยู่ที่ 0.98

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ สถานะภาพ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท กัสโต้ รีบเบอร์ วู้ดดีไซน์ จำกัด แตกต่างกัน พบว่า เพศ วุฒิการศึกษา แผนกที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพ อายุ และตำแหน่งที่ต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณภาพของงาน การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กัสโต้ รีบเบอร์ วู้ดดีไซน์ จำกัด” สามารถอภิปรายผล ดังนี้

สมรรถนะหลัก หรือ สมรรถนะทั่วไปนี้เป็นคุณสมบัติภายในตัวพนักงานที่ต้องมีไว้เพื่อให้สามารถทำงานในองค์กรบรรลุความสำเร็จได้ โดยบริษัท กัสโต้ รีบเบอร์ วู้ดดีไซน์ จำกัด กำหนดสมรรถนะหลัก 3 ประการ คือ การมุ่งเน้นคุณภาพของงาน การทำงานเป็นทีม และการทำงานอย่างเป็นระบบ จากการศึกษพบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเกิดจากการผสมกันระหว่างพนักงานเดิม และพนักงานใหม่ที่ผ่านการคัดเลือกแบบมีเกณฑ์สมรรถนะหลักมาอาจมีคุณลักษณะทั้ง 3 ประการอยู่ในระดับ สูง แต่พนักงานเดิมอาจมีคุณลักษณะทั้ง 3 ประการอยู่ในระดับปานกลาง ถึงต่ำเมื่อนำผลมาคำนวณรวมกันทำให้ผลระดับสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นเหมือนความสำเร็จในการดำเนินกิจการให้ก้าวไปข้างหน้าและสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆที่องค์กรตั้งไว้ โดยผลการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาและค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีสนั่น สันหลี (2555) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่คดีพิเศษ และพนักงานสอบสวนคดีพิเศษมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน

ทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณผลงาน และด้านความทันเวลา ที่ผลการศึกษามีความสอดคล้องกันอาจข้อความซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งสิ้น และคงไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามโดยยอมรับการทำงานที่ไม่ได้คุณภาพ หรือผิดพลาดของตนเอง ทำให้การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติในหลายงานวิจัยจะพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งภาครัฐและเอกชนมักจะอยู่ในระดับ ปานกลาง

จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณภาพของงาน การทำงานเป็นทีม การทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร พินิจการ (2552, หน้า 101–105) โดยศึกษากับนักบัญชีกรมสรรพสามิตพบว่า มีสมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานนักบัญชีกรมสรรพสามิตต้องตระหนักถึง สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้

ผลการศึกษานี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

1. ควรกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจและปฏิบัติได้ตามที่บริษัทได้ตั้งเป้าหมายไว้
2. บริษัทควรคำนึงถึงการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยสมรรถนะอย่างจริงจัง เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น หากระบบสมรรถนะ (Competency) ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัทด้วย
3. บริษัทควรสื่อสารเป้าหมายของบริษัทให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกันเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจตรงกันในทิศทางที่บริษัทต้องการจะเดินหน้าต่อไป

### 5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มในบริษัทอื่นๆ เพื่อจะได้ข้อมูล ที่หลากหลายธุรกิจมาศึกษาเพิ่มเติมต่อไป
2. ควรศึกษาวิจัยระหว่างสมรรถนะกับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อขยายผลความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับปัจจัยอื่นๆ ที่หลากหลายและมีผลต่อการดำเนินงานอีกด้วย

3. ควรศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร เพื่อสะท้อนภาพความเป็นจริงในการทำงานของพนักงาน