

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 42.80 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิงร้อยละ 57.20 มีอายุ 25 – 35 ร้อยละ 62.50 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปีร้อยละ 27.60 ระดับการศึกษา ปวช./ม6 ร้อยละ 57.90 รองลงมาปริญญาตรีร้อยละ 26.30 ประสบการณ์สถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 67.10 รองลงมา สมรส ร้อยละ 29.60 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี ร้อยละ 49.30 รองลงมา 3 – 5 ปี ร้อยละ 28.30 ตำแหน่งหน้าที่ พนักงานทั่วไป ร้อยละ 61.90 รองลงมา พนักงานอาวุโส ร้อยละ 23.00 และ รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ 6,000 – 9,000 ร้อยละ 40.80 รองลงมา ต่ำกว่า 6,000 ร้อยละ 24.30

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้ผลดังนี้

ด้านบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านบุคคล ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.81 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ

คำถามพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกรายการ 5 อันดับแรกคือ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ พนักงานมีความรับผิดชอบในงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 พนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานมีความรักดีต่อองค์กร มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานมีความขยันอดทนและเสียสละเพื่องาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 2 อันดับแรก คือ สนับสนุนให้พนักงานฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ งานที่มอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของ พนักงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางคือ งานที่มอบหมายมีความน่าสนใจ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีการทำความเข้าใจในเนื้อหาของงานร่วมกันระหว่างพนักงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ด้านการจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละข้อคำถามพบว่าให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทุกรายการ 5 อันดับแรกคือ หน่วยงานมีกำไรเพิ่มสูงขึ้นจากการดำเนินงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 รองลงมา ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ และวิสัยทัศน์ที่ดี มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ผู้บริหารทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ผู้บริหารสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง/หน้าที่ และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับ โดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี t-test สำหรับตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัว

แปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดการ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 25—30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพนักงานที่มีสถานภาพโสด ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านบุคคลและในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส สมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลวิจัยความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก แต่ด้านลักษณะงาน และด้านการจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งด้านบุคคล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยามผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านการจัดการ อยู่ในระดับปานกลางนั้น ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษาซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยด้านบุคคล เป็นลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งพนักงานอาจมีความพร้อมในปัจจัยต่างๆ ของด้านบุคคลอยู่แล้วซึ่งปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิด ก่อนที่พนักงานจะลงมือปฏิบัติงาน โดยจะพิจารณาถึงความสามารถและความพยายามเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ แต่กับปัจจัยทางด้านลักษณะงาน และด้านการจัดการ จะเป็นการกำหนดการบริหารงานในหน่วยงานของผู้บริหารเอง ซึ่งพนักงานอาจมองได้ว่าในด้านลักษณะงานและการจัดการอาจจะกำหนดออกมาได้ไม่ตรงกับการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

2. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน และปัจจัยรายด้าน ด้านบุคคล เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสเป็น โสด ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

แตกต่างกันกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส สมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งความแตกต่างระหว่างสภาพสมรสนั้นอาจทำให้มุมมองด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส สมรส จะต้องคำนึงถึงความสำคัญ ความมั่นคง และรายได้ ของตัวพนักงานเองเพื่อสนองต่อความต้องการของครอบครัว และภาระหน้าที่ที่ต้องแบกรับ ซึ่งจะทำให้มีทัศนคติและความรับผิดชอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส โสด ที่จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยปราศจากความวิตกกังวลในเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องของครอบครัวที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดการ เมื่อจำแนกตามอายุที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 – 35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นพนักงานที่มีอายุน้อย เข้ามาทำงานใหม่และไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการทำงานมากนักเป็นช่วงอายุที่เริ่มต้นเข้าสู่ตลาดแรงงาน จะขาดทักษะ หรือเทคนิคที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจเกิดความบกพร่องในการทำงานได้บ่อยครั้ง และอาจจะยังไม่เข้าใจถึงกฎระเบียบและการจัดการของบริษัท แต่พนักงานจะมีความคาดหวังสูงในเรื่องของการจัดการขององค์กร ต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 – 35 ปี ที่มีประสบการณ์ในการทำงานค่อนข้างสูง อาจมาจากการทำงานที่องค์กรอื่นๆ มาก่อนด้วย ซึ่งพนักงานจะมีทักษะหรือเทคนิคที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานที่ทำได้เป็นอย่างดีและสามารถใช้เหตุผลในการตัดสินใจปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และเนื่องจากวัยวุฒิที่เพิ่มมากขึ้นจะทำให้มีความเข้าใจในและยอมรับในเรื่องของกฎระเบียบและการจัดการของบริษัท

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบริษัท ซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การบริหารงานขององค์กรจะต้องเอื้ออำนวยต่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยองค์กรจะต้องมีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และให้การสนับสนุนพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร การบริหารบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

3. องค์กรจะต้องมีจุดยืนที่แน่นอน ต้องมีการวางแผนงานที่รัดกุม ควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้บริหารในองค์กรจะต้องมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และด้านคุณธรรมควบคู่กันไป

5. ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรมาจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของตัวพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาในองค์กรหรือบริษัทอื่นๆ ที่มีโครงสร้างบริษัทหรือลักษณะงานที่คล้ายกันเพื่อเป็นกรณีศึกษาเพิ่มเติม

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงเปรียบเทียบระหว่างบริษัท เพื่อนำหัวข้อบางประการที่น่าสนใจมาทำการวิจัยเพื่อค้นหาข้อดีข้อเสีย หรือ จุดอ่อนจุดแข็งของการบริหารหรือ การจัดการในรูปแบบที่ต่างกัน

4. ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมถึงพนักงานของบริษัททั้งหมด เพื่อที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่ละเอียดทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทได้ชัดเจนมากขึ้น

5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานแต่ละสาขา เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่างๆ โดยอาจทำการเปรียบเทียบเป็นบริษัทกับบริษัท มีวิธีการดำเนินการขององค์กรอย่างไรบ้าง

6. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง