

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด จำนวน 133 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด เดือนธันวาคม 2556) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน จำนวน 7 ข้อ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยประยุกต์ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg อ้างใน สมยศ นาวิการ (2544) คือ ปัจจัยจูงใจ (motivate factors) ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) หรือปัจจัยอนามัย และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ สมยศ นาวิการ (2529) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 30 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสะดวกจากพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลจำนวน 97 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตัวเอง เก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2557 ได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 97 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test , F-test และLSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.89 อายุ 30 - 40 ปี ร้อยละ 52.58 รองลงมา 41 - 50 ปี ร้อยละ 26.80 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 64.95 รองลงมา โสด ร้อยละ 19.59 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.58 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 40.21 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 44.33 รองลงมา มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 23.71 ตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 65.98 รองลงมา หัวหน้างาน ร้อยละ 21.65 อายุงาน 5 – 10 ปี ร้อยละ 45.36 รองลงมา ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 38.14

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08 - 3.41$) ทุกรายการ คือ

1. การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์
2. ใช้ความรู้ความสามารถรวมถึงทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
3. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5 – 10 ปี

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.55$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
2. ได้รับการยอมรับจากผู้ที่มาขอคำปรึกษา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศหญิง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) จำนวน 1 รายการ คือ การปฏิบัติงานเป็นระเบียบและอยู่ในเกณฑ์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงาน อายุ 50 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท

ด้านความรับผิดชอบ

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87 - 3.98$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ได้รับมอบหมายตามความรู้ความสามารถ
2. สามารถปฏิบัติงานตามนโยบายได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ทุกกลุ่ม สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี

ด้านความก้าวหน้า

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12 - 3.45$) ทุกรายการ คือ

1. ได้รับการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติม
2. มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่ง
3. ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาทักษะจากหน่วยงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุ 30 - 40 ปี สถานภาพโสด และสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 - 15,000 บาท ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี

ปัจจัยคำนวณ หรือปัจจัยอ้อม

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02 - 3.41$) ทุกรายการ คือ

1. สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเพียงพอ
2. ความเหมาะสมของระบบเงินสะสม
3. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี 30 - 40 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อายุงานต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี

ด้านโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05 - 3.39$) ทุกรายการ คือ

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม
3. การมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากผู้บังคับบัญชา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 - 40 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการส่วน อายุงานต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27 - 3.36$) ทุกรายการ คือ

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ความสามารถในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุ 30 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อายุงานต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี

ด้านนโยบายและการบริหาร

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95 - 4.09$) ทุกรายการ คือ

1. มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน
2. มีส่วนร่วมในการกำหนดการทำงานของหน่วยงาน
3. ความชัดเจนของนโยบายการบริหาร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทุกกลุ่มตำแหน่งงาน ทุกกลุ่มอายุงาน

ด้านสภาพการทำงาน

พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41 - 3.44$) ทุกรายการ คือ

1. บรรยากาศการทำงานในหน่วยงาน
2. ความพร้อมของอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
3. มีความอิสระในการทำงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 30 – 40 ปี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างาน อายุงาน 5 – 10 ปี

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ลักษณะงานมีความชัดเจน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การปฏิบัติงานเป็นระเบียบและอยู่ในเกณฑ์

พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การปฏิบัติงานเป็นระเบียบและอยู่ในเกณฑ์

ด้านนโยบายและการบริหาร

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความชัดเจนของนโยบายการบริหารพิเศษ

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้ข้อมูลที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท เซ็นเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน หรือปัจจัยนามัย ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้าน โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันท์แรม พุทธรณกุล (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนประเภทบุคลากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิก (2529) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กรและโอกาสรวมถึงอุปสรรคภายนอก โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย แบบของการ

บริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรผู้ร่วมในองค์กร ความสามารถของพนักงานในองค์กร และค่านิยมของพนักงานในองค์กร และสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน, 2544) พบว่าองค์ประกอบคู่ (two factor theory) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล คือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน และพบว่าองค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบบุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด

จากการศึกษาพบว่านอกจากปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคลแล้ว การใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจัดการมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคลากร ทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ทำงานในองค์กรอย่างเต็มที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกรักองค์กร หากปัจจัยต่าง ๆ ได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในทางที่ดีทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า พนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสีย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ และมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้การศึกษาต่อ การฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการทำงานดีขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ปัจจัยด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานควรรีความสำคัญกับ ศักยภาพ ความรู้ ความสามารถตลอด จนคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานหรือกระทำกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ และเกิดการประหยัดหรือลดการสูญเสียทรัพยากรในการดำเนินการ โดยพิจารณาที่ศักยภาพของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลเป็นหลัก

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านนโยบายและการบริหาร ลักษณะงานควรมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น และการปฏิบัติงานควรมีความเป็นระเบียบและอยู่ในกฎเกณฑ์ของบริษัท ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างอิสระ มีการกำหนดนโยบายการบริหารของบริษัทอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีการปรับโครงสร้างทางการบริหารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยการปรับปรุงกฎ ระเบียบ และลดขั้นตอนการทำงานในสายการบังคับบัญชาให้น้อยลงซึ่งจะทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยปรับหลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนให้สูงขึ้น

5. ส่งเสริมให้มีการศึกษาและการเรียนรู้เพิ่มเติม ให้สามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ และควรส่งเสริมให้พนักงานมีการระดมสมองร่วมกันให้ทุกคนได้รู้จักการทำงานเป็นทีม มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญควรสร้างวัฒนธรรมแห่งการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ โดยอาจทำการเปรียบเทียบเป็นบริษัทกับบริษัท มีวิธีการดำเนินการขององค์กรอย่างไรบ้าง