

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานของบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 1,024 คน (จำนวนเก็บจริง 288 คน) และได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD. ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และ รายได้ต่อเดือน 7,500 – 10,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับมากในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ พนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายด้านการบริหาร และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของพนักงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้าน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และ ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.2 สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.3 การศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.4 ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.5 อายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุ 25 - 29 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

3.6 ตำแหน่ง/หน้าที่การงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ในระดับปานกลาง ในด้าน นโยบาย และการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพอใจ ในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย

ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้าน นโยบายการบริหาร ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานบริษัท คิดากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยในด้านบวก กล่าวคือ ถึงแม้ว่าในแต่ละ ด้านจะมีความเห็นในระดับที่แตกต่างกันไป แต่ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานพอใจและภูมิใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ประกอบกับอาจจะสนุกกับงานที่ปฏิบัติจึงมีความคิดเห็นในด้านลักษณะงาน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐณิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยัง จำกัด ในด้านลักษณะของงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานมีการกำหนดประชุมชี้แจงนโยบายและเป้าหมายให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับงานหลัก จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านนี้มีต่อประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วันวิสาข์ เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก เพราะ พนักงานบริษัท คิดากาว่า ได้ให้ความสำคัญกับด้านนโยบายและการบริหารงาน หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม จึงทำให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา ประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมาก อาจเป็นเพราะ การได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอ และมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน สวยงาม และสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐณิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมดูงาน หรือศึกษาต่อตามความเหมาะสม และได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าเหมาะสมกับผลงาน และงานที่ปฏิบัติมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการบริหารงานตามหลักกรรมมาภิบาล และการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบปฏิบัติงาน และเป็นไปตามผลงาน จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐณิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพอใจในด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน อาจเป็นเพราะ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ดี และเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนให้ก้าวหน้า และ ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และเป็นธรรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ฌฐณิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในระดับมาก

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในเรื่องของเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ อาจเป็นเพราะ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การกำหนดค่าตอบแทนล่วงเวลา และ สวัสดิการที่ได้รับ มีระเบียบกำหนด จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ฌฐณิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิตากาว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศต่าง สถานภาพสมรส การศึกษา และอายุงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีดา เปี่ยมวารี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัว และสัมพันธภาพในครอบครัว กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยเรยอน จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกัน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ และ ตำแหน่งงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน เพราะว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 25-29 ปี และ 30-34 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นว่าบริษัทนั้นมีนโยบายการและบริหารงาน 2) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 25-29 ปี และ 30-34 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมสามารถทำให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานในการทำงาน 3) พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มากกว่าพนักงานที่มี อายุ 25-29 ปี และ 30-34 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนให้เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ความสามารถ 4) พนักงานที่เป็นพนักงานบริษัทคิดต่ำกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน คือด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความนโยบายและการวางแผน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท คิดต่ำกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พนักงานฝ่ายผลิตมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานสำนักงาน

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิดต่ำกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากพนักงาน บริษัท คิดต่ำกว่า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และ

ผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรายข้อมากที่สุดในด้านต่าง ๆ มาเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คืองานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มากและความยุ่งยากซับซ้อนแต่ละขั้นตอน โดยที่บริษัทได้มีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น โดยเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ หน่วยงานมีการจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มความสามัคคี และทำให้พนักงานได้รู้จักระบบงาน เป็นทีม รวมถึงการทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกัน โดยช่วยกันคิดช่วยกันพัฒนา เพื่อให้พนักงานทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปลูกฝังปัจจัยข้อคิดต่างๆ เกี่ยวกับคุณค่าของความสามัคคี ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ให้กับพนักงาน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงาม และสะดวกสบายต่อการทำงาน บริษัท จึงคำนึงถึง สภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ ด้านการปฏิบัติงาน ให้พนักงานคำนึงถึงความสะอาด เรียบร้อย และ นำหลักการ 5ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย โดยมี การจัดทีม 5 ส. มาตรวจเช็คสถานที่ทำงาน และ ประเมิน เพื่อให้รางวัลกับพนักงานที่เอาใจใส่กับกิจกรรม

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ การได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนเงินเดือน ได้ตามความรู้ความสามารถและเป็นธรรม บริษัท ควรให้ความสำคัญ การปฏิบัติงาน การศึกษา จึงเปิดโอกาสสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้ ทั้งในสถานที่ทำงาน และ การศึกษานอกสถานที่ จึงได้มีการประเมินทุกปี เพื่อทำการปรับวุฒิการศึกษา และประเมินผลงานทุกปี

5. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และ เป็นที่ปรึกษาที่ดีในเรื่องส่วนตัว ผู้บังคับบัญชาถือว่ามีส่วนสำคัญในการพัฒนา ความสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ไม่เงินอายุ เวลา ปฏิบัติงาน และสามารถให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกถึงความ รักใคร่ ในรูปแบบ ของความเป็นพี่น้อง ในการร่วมงาน

6. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ดี บริษัท จึงควรให้ความสำคัญกับความต้องการสวัสดิการ ของพนักงาน มีการปรับวุฒิการศึกษา ประเมินผลการปฏิบัติงานทุกปี

รวมถึงการปรับตำแหน่ง เงินเดือน ซึ่ง พนักงานเกิดความพึงพอใจ เป็นอย่างมาก จึงมีการสนับสนุน และสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

7. ข้อเสนอแนะจากพนักงาน สามารถแยก 4 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ควรแบ่งงานให้พนักงานแต่ละคนทำกันอย่างเหมาะสมและชัดเจน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรจัดอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอและสะดวกในการใช้งาน ควรมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรปรับปรุงในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานให้เพียงพอและเหมาะสม ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงาน ควรให้มีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานกับพนักงาน ควรให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานกับพนักงาน มีการสนับสนุนความก้าวหน้าให้พนักงานทุกคน ควรส่งพนักงานไปอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานบ้าง ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาควรใช้กิริยาและวาจาที่นุ่มนวลกับพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทุกระดับควรมีระดับความ ยุติธรรม

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม เป็นกลยุทธการบริหารคุณภาพโดยรวมของ TQM ของพนักงานบริษัท
2. ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท