

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด คิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 204 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ได้ค่า IOC เท่ากับ +1 และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานบริษัทอื่นที่ไม่ใช่บริษัทที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (α -Coefficient) ของแบบสอบถามเท่ากับ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota random sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และมีค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า One-way ANOVA F-test มีผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ว่า

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ประเภทพนักงานปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี
2. พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการ

ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สรุปว่า 1) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน 2) พนักงาน ที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 3) พนักงานที่มีประเภทพนักงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน 4) พนักงาน ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และ 5) พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในหัวข้อย่อย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหัวข้อดังกล่าว ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยอภิปรายผลในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการควบคุมการปฏิบัติงาน การวางแผนงานในการพัฒนาแผนงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในแต่ละแผนก ซึ่งพนักงานจะเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามเท่านั้น และต้องปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานไม่มากเท่าที่ควร รวมถึงยังไม่มี การเผยแพร่ข้อมูลในระบบงานให้เป็นที่แพร่หลาย ทำให้พนักงานยังไม่สามารถที่จะ

ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชาคริต ศรีขาว (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มีสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ในด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดสายงานในการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน พนักงานยังไม่ทราบหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน รวมถึงการจัดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ทำให้งานที่ออกมาเกิดความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุนิสา สงบเงียบ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มินิอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานว่ามีผลต่อประสิทธิภาพระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพระดับปานกลาง

3. ด้านความสามารถในการของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานไม่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน พนักงานไม่มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวัตรภู อัจหาญ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความยุติธรรมและโอกาสก้าวหน้า และปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถมีความคิดเห็น ในระดับปานกลาง

4. ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเลคทรอนิคส์ จำกัด อยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีการตรวจสอบความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถชี้วัดผลงานที่ปฏิบัติเกิดความผิดพลาด และสามารถบรรลุตรงตามเป้าหมายมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอีเมอร์สัน (Emerson) (สมพงษ์ เกษมสิน. 2543 : 30) โดยมีสาระสำคัญ 12 ประการ คือ 1) ทำความ

เข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณา ความเป็นไปของงาน 3) คำแนะนำปรึกษาต้องมีความสมบูรณ์และถูกต้องชัดเจน 4) มีการรักษา ระเบียบวินัยในการทำงาน 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 6) การทำงานต้องมีความเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร 7) งานควรมี ลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง 8) งานสำเร็จทันเวลา 9) ผลของงานได้มาตรฐาน 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงานได้ และ 12) ให้น่าหนึ่งรางวัลแก่งานที่ดี

5. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโต โมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการจัดฝึกอบรมพนักงานไม่มี ประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานไม่เข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงาน ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงหน่วยงานยังไม่มีการบริหารจัดการที่ดีพอ ซึ่งสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของจอห์นสัน (สุเทพ กรมตะเกา. 2549 : 59 ; อ้างอิงจาก Johnson. 2003. **EFQM and Balanced Scorecard for Improving.** pp. 28-31) เรื่อง EFQM and Balanced Scorecard (BSC) พบว่า การใช้ EFQM และ BSC สามารถเพิ่มคุณค่าในด้านประสิทธิภาพขององค์กรได้ทั้ง องค์กรสาธารณะและองค์กรส่วนบุคคล องค์กรต้นแบบ 2 แห่งที่แตกต่างกันจากวิทยาลัยด้านการ จัดการคุณภาพ และการวัดประสิทธิภาพ โดย EFQM จะเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจถึง หลักการเพื่อการเป็นองค์กรที่มีการบริหารเป็นเลิศ เพื่อให้ได้มาซึ่งการเพิ่มความยอมรับจากลูกค้า และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้เห็นว่าประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น โดย BSC จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ ด้านประสิทธิภาพขององค์กร และทำให้เกิดการเชื่อมโยงของขบวนการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยในการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างดีเยี่ยม นั้น ด้วยการพัฒนาแผนกลยุทธ์ และตัวประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ โดยที่ตัวประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งได้แก่การเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันของการเป็นผู้มีส่วนร่วมในด้านคุณภาพและการประเมินประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยและการประมวลผลที่ได้ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในด้านความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้าน ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ ผู้บริหารสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไป ประยุกต์ใช้ มีดังนี้

1. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการเผยแพร่ข้อมูลในการปฏิบัติงาน ทั้งระบบในแต่ละแผนกให้พนักงานได้ทราบอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะทราบข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่แท้จริง จึงสามารถนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริงมาแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความถูกต้องและสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในระบบงานใหม่ๆ และมีการทดสอบความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาการทำงานของพนักงาน รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องในการทำงาน

4. ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรมีการตรวจสอบระบบการทำงาน ทั้งระบบ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริง และหน่วยงานยังสามารถนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดฝึกอบรมหัวหน้างานในแต่ละแผนกอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หัวหน้างานสามารถสั่งการและควบคุมการทำงานของพนักงานในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสามารถบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานของฝ่ายบุคคล บริษัท ออมรอน ออโตโมทีฟ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด