



บทความวิจัย

ปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขา ที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning กรณีศึกษา : บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ณัฐวัฒน์ ศรีรอด, ชุติวรรณ โชติวงษ์* และ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์

ภาควิชาการพัฒนารุกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารุกิจและอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 1889 8395 อีเมล: chuleewan.c@bid.kmutnb.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2021.02.006

รับเมื่อ 22 ธันวาคม 2563 ตอบรับเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2564 เผยแพร่ออนไลน์ 5 มีนาคม 2564

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยสมรรถนะ 2) ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning ของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 207 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสมรรถนะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$) เมื่อพิจารณาในรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าด้านคุณลักษณะ ($\bar{x} = 4.37$) ด้านความรู้ ($\bar{x} = 4.25$) และด้านทักษะ ($\bar{x} = 4.20$) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.39$) ด้านปริมาณของงาน ($\bar{x} = 4.29$) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.26$) และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.26$) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะโดยรวมและประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่ ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ที่ระดับ 0.828 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การอบรมรูปแบบ E-Learning

การอ้างอิงบทความ: ณัฐวัฒน์ ศรีรอด, ชุติวรรณ โชติวงษ์, และจุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2564). ปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning กรณีศึกษา : บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารพัฒนารุกิจและอุตสาหกรรม*, 1(1), 54-63.



Research Article

Competency Factors Relating to Work Efficiency of Branch Operations Staff Receiving Online Training: A Case Study of Home Product Center Public Company Limited

Nattawat Srirod, Chuleewan Chotiwong* and Jutharat Pinthapataya

Department of Industrial Business and Human Resource Development,

Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

* Corresponding Author, Tel. 08 1889 8395, E-mail: chuleewan.c@bid.kmutnb.ac.th

DOI: 10.14416/j.bid.2021.02.006

Received 22 December 2020; Accepted 10 February 2021; Published online: 5 March 2021

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The objectives of this study were to investigate 1) competency factors, 2) work efficiency among branch operations employees who have undertaken e-learning training, and 3) the relationship between the abovementioned factors. Samples comprised 207 operations staff members of Home Product Center Public Company Limited who have undertaken in online training. The survey data collection method was utilized whereas statistical analysis methods covered the frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation. As results, overall opinion on competencies was at a high level ($\bar{x} = 4.27$), as disclosed in a descending order as follows; Attributes ($\bar{x} = 4.37$), Knowledge ($\bar{x} = 4.25$), and Skill ($\bar{x} = 3.80$). Staff's overall work efficiency was assessed in a high level ($\bar{x} = 4.26$), detailed as follows: performance quality ($\bar{x} = 4.39$), quantity of work ($\bar{x} = 4.29$), operating time ($\bar{x} = 4.26$) and operational costs ($\bar{x} = 4.26$). Based on the bivariate Pearson Correlation measures, a significant and positive relationship exists between the 2 variables, i.e. the competency factors and work efficiency ($r = 0.828, p < .05$).

Keywords: Competency, Work Efficiency, E-Learning Training

Please cite this article as: Srirod, N., Chotiwong, C., & Pinthapataya, J. (2021). Competency Factors Relating to Work Efficiency of Branch Operations Staff Receiving Online Training: A Case Study of Home Product Center Public Company Limited. *Journal of business and Industrial Development*, 1(1), 54-63.

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์โลกถูกขับเคลื่อนผ่านนวัตกรรม ความรู้ เทคโนโลยีและความก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ถูกปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว การแข่งขันทางธุรกิจที่มีอัตราสูงขึ้นในปัจจุบันทำให้องค์กรต้องมีการปรับนโยบายรูปแบบการจัดการโดยให้ความสำคัญที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผ่านการหาแนวทางที่ทันต่อยุคสมัย อาทิ การออกแบบแนวทางการพัฒนาและอบรมให้ตอบโจทย์ลักษณะของธุรกิจ การใส่ใจในเนื้อหาของหลักสูตร การมุ่งเน้นทุกรายละเอียดของการพัฒนาพนักงานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ โดยมุ่งให้เกิดความมีส่วนร่วมของพนักงานมากที่สุด สิ่งสำคัญของการพัฒนาและฝึกอบรม คือ การสื่อสารที่เกิดความก้าวหน้าในเรื่องวิธีการสื่อสาร เครื่องมือสื่อสาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความรวดเร็วของการส่งต่อข้อมูล [1] การเรียนรู้ที่มีได้เป็นเพียงแค่การเรียนรู้ในห้องเรียนอีกต่อไป แต่มนุษย์สามารถเรียนรู้ได้ผ่านเครื่องมือต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อรองรับความต้องการ ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนั้นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก หน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีหน้าที่สร้างสรรค์กลวิธีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาให้พนักงานขององค์กรที่เปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่าเกิดสมรรถนะการเรียนรู้ ซึ่งจะสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถนำพารายได้มาสู่องค์กรให้เติบโตตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีสมรรถนะ (Competency) ของบุคคลตามความหมายของ McClelland [2] เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ สมรรถนะบุคคลมีที่มาจากองค์ความรู้ของบุคคล (Knowledge) ทักษะของบุคคล (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ของบุคคลนั้นๆ สมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ที่ดีของงานตามที่ต้องการ จะเห็นได้ว่าทุกองค์ประกอบที่จะพัฒนาไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จึงเปรียบเสมือนผู้ปกครองในการดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ [3]

นอกจากการพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานเกิดความรู้และทักษะตามหน้าที่งานแล้ว ความท้าทายสำคัญคือการดึงเอาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ที่มีอยู่ในตัวบุคคลออกมาให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กรมากที่สุด ทักษะนี้ [4] กล่าวว่า พัฒนาการในเรื่องสมรรถนะเกิดจากสมมติฐานที่วางส่วนใหญ่จะแสดงผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดก็ต่อเมื่อบุคคลที่ทำงานนั้นได้ผสมความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะเฉพาะ (Attribute) เข้าด้วยกัน โดยใช้อักษรย่อเป็นที่เข้าใจกันว่า KSA ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้หลักการให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ วีรยา [5] กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถค้นพบศักยภาพที่ตนเองมีและเกิดการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่มีอยู่ ทำให้ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งก็จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรที่ดีขึ้นและส่งผลให้องค์กรเกิดความก้าวหน้าต่อไปในอนาคต โดยหน่วยงานพัฒนาและฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรณีศึกษานี้ ได้แก่ หน่วยงานพัฒนาและฝึกอบรมของบริษัท โฮม โปรตักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการเรียนรู้ E-learning ผ่าน Smart Phone Tablet Computer ภายใต้อินเทอร์เน็ต เรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยใช้ชื่อ Digital Learning ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ด้วยเนื้อหาความรู้ที่ถูกออกแบบให้สั้น กระชับ และน่าสนใจ ทำให้พนักงานทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่าย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง [6]

จากที่มาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning ของบริษัท โสม โปรटकส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning การศึกษานี้มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาเพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อของบริษัทฯ ในการพัฒนารูปแบบเนื้อหาหลักสูตรให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ สามารถลดต้นทุนในการเรียนรู้งานและเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถชี้เพื่อมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

2. วิธีกรวิจัย

2.1 ขอบเขตการวิจัย

2.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา : การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของพนักงานบริษัท โสม โปรटकส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

2.1.1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

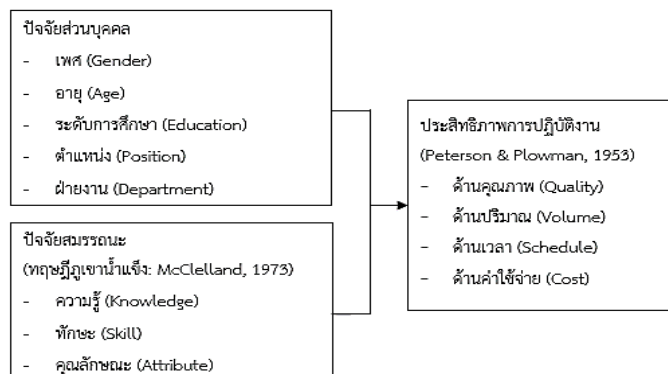
- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และฝ่ายงาน
- 2) ปัจจัยด้านสมรรถนะ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

2.1.1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2.1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : การสำรวจแบบเก็บตามจริงโดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning หลักสูตรความรู้พื้นฐานงานสาขาของบริษัท โสม โปรटकส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 71 สาขา มีฝ่ายงานทั้งหมด 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหาร และส่วนสนับสนุนฯ จำนวนทั้งสิ้น 227 คน (ตามประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาของ Taro Yamane จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา 145 คน ผู้ศึกษาดำเนินการแจกแบบสอบถาม 227 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 207 ฉบับ จึงทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างตามจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 207 คน

2.1.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา : ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 5 เดือน (ตุลาคม 2562 – กุมภาพันธ์ 2563)

2.1.4 ขอบเขตพื้นที่ด้านการศึกษา : ศึกษาและเก็บข้อมูลพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-learning ของบริษัท โสม โปรटकส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 71 สาขาเท่านั้น



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.2 วิธีการดำเนินงานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-learning

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรด้านการจัดฝึกอบรมในรูปแบบ E-learning เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญมาดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่สกัดจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ด้วยการนำมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบและประเมินความสอดคล้องของเนื้อหา รวมถึงความถูกต้องของข้อคำถามตามวัตถุประสงค์หรือประเด็นการวิจัย โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถามตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป จะนำมาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 ผู้ศึกษาจะประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละสาขาเพื่อให้ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้แก่ พนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-learning หลักสูตรความรู้พื้นฐานงานสาขาของบริษัท โฮม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 71 สาขา ดังแสดงรายชื่อสาขาในภาคผนวก มีฝ่ายงานทั้งหมด 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหาร และส่วนสนับสนุนฯ จำนวนทั้งสิ้น 227 คน โดยแจกแบบสอบถามทั้งหมด 227 ฉบับ ได้รับกลับมา 207 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.19

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไปด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนกงาน โดยมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland [2] และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman [7] โดยผู้ศึกษาได้จำแนกออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะจำนวน 21 ข้อ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 16 ข้อ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เรื่อง ปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-learning กรณีศึกษา : บริษัท โฮมโปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.4.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มปฏิบัติการสาขาที่ผ่านการอบรมรูปแบบ E-Learning ของบริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ ดังนี้ ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26 -40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ด้านตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงาน จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้จัดการแผนก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และด้านฝ่ายงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายขาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ ฝ่ายบริการ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงาน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงาน

ปัจจัย	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
<u>ปัจจัยสมรรถนะ</u>	4.27	0.60	มาก
1. ด้านความรู้	4.25	0.63	มาก
2. ด้านทักษะ	4.20	0.62	มาก
3. ด้านคุณลักษณะ	4.37	0.55	มาก
<u>ปัจจัยประสิทธิภาพ</u>	4.26	0.61	มาก
1. ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงาน	4.39	0.53	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.29	0.60	มาก
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.26	0.62	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	4.26	0.62	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.27 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.26 เมื่อแยกตามปัจจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะในด้านคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 และด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ ในส่วน

ของปัจจัยประสิทธิภาพด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณของงานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 และด้านเวลาในการปฏิบัติงานและด้านเวลาในการปฏิบัติงานและด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมีระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 เป็นลำดับสุดท้ายเท่ากัน

3.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและประสิทธิภาพของพนักงาน

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

ปัจจัยสมรรถนะ	ประสิทธิภาพของพนักงาน				ระดับความสัมพันธ์
	\bar{X}	S.D	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	
ด้านความรู้	4.25	0.63	0.000	0.677**	ปานกลาง
ด้านทักษะ	4.20	0.62	0.000	0.797**	สูง
ด้านคุณลักษณะ	4.37	0.55	0.000	0.805**	สูง
ปัจจัยสมรรถนะโดยรวม	4.27	0.60	0.000	0.828**	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและประสิทธิภาพของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 และค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.828 สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะโดยรวมกับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้โดยรวมกับประสิทธิภาพของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 และค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.677 สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้กับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านทักษะโดยรวมกับประสิทธิภาพของพนักงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 และค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.797 สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านทักษะกับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะโดยรวมกับประสิทธิภาพของพนักงานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00 และค่า Pearson Correlation เท่ากับ 0.805 สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะกับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4. อภิปรายผลและสรุปผล

ผลการศึกษาปัจจัยสมรรถนะของพนักงาน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะมีความสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันจะสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ McClelland [2] พบว่า คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลประกอบไปด้วยหลายส่วน ทั้งบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม และแรงผลักดันเบื้องต้น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้บางครั้งไม่อาจวัดออกมาเป็น

รูปธรรมได้แต่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และยังคงคล้องกับการศึกษาของ Spencer and Spencer [8] ศึกษาเรื่องสมรรถนะการเรียนรู้ พบว่า คุณลักษณะเฉพาะ (Attribute) ของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างเป็นรูปแบบ เช่น ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นลักษณะเฉพาะของพนักงานขาย หรือการมีความสามารถในการควบคุมตนเองและการมีความคิดริเริ่มทำให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาภายใต้ความกดดันต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสมรรถนะของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Parry [9] โดยจากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะ (Attribute) มีความเกี่ยวข้องกันและส่งผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง โดยสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ โดยสมรรถนะสามารถสร้างขึ้นได้ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาและการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [10] ได้อธิบายความหมายของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของตำแหน่งข้าราชการพลเรือนทุกตำแหน่งเพื่อหล่อหลอมค่านิยมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและหน้าที่ ที่พนักงานได้รับมอบหมายจะส่งผลให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ Peterson and Plowman [7] ได้อธิบายว่า คุณภาพของงาน (Quality) จะมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มาขอรับบริการ และยังคงสอดคล้องกับ Millett [11] ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน และ Gilmer [12] กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงาน และ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะและปัจจัยประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสมรรถนะโดยรวมกับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยสมรรถนะด้านคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ มีความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับ [13] ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะ งานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าภาพรวมตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ด้านความรู้ ได้แก่ความรู้ในกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้านบริหารงานบุคคลความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือวิทยาศาสตร์ 2) ด้านทักษะ ได้แก่ การส่งมอบความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และทักษะด้านวิเทศสัมพันธ์ และ 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ มุ่งเน้นผู้รับบริการ มนุษยสัมพันธ์ และจิตบริการ ตามลำดับ และยังคงสอดคล้องกับ Zaleanick [14] ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด ซึ่งหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็มีประสิทธิภาพมากเช่นกัน โดยการตอบสนองต่อความต้องการทั้งภายนอกและภายใน สามารถรวมความหมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่บุคคลนั้นต้องการด้วย และสอดคล้องกับ [15] ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการ โดยมองลึกไปถึง ความเชื่อ ทศนคติ ดังนั้น สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบความสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป



ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

1) ด้านหลักสูตรเนื้อหาที่มีใน E-Learning (Digital learning) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความรู้ สามารถเพิ่มในเรื่องของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมาตรฐานในการบริการให้มากยิ่งขึ้น

ด้านทักษะ สามารถเพิ่มในเรื่องของทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในรูปแบบของ E-learning ที่ผู้เรียนนำไปประยุกต์ใช้ได้ รวมถึงการเพิ่มเติมในส่วนของทักษะการขาย และทักษะการบริการ

ด้านของคุณลักษณะ สามารถเพิ่มในเรื่องของเนื้อหาที่ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณลักษณะต่อการทำงานและการใช้ชีวิต (Good mindset)

2) ด้านหลักสูตรความรู้พื้นฐานงานสาขามีข้อเสนอแนะด้านเนื้อหา โดยมีรายละเอียดดังนี้ ในบางหัวข้อสามารถสอดแทรกเนื้อหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้น, ควรมีระยะเวลาในการอบรมมากขึ้นเพื่ออธิบายรายละเอียดแต่ละหัวข้อได้อย่างเข้าใจ, สามารถเน้นในเรื่องของการบริการแก่ลูกค้าให้ละเอียดและกำชับต่อพนักงานมากขึ้น และควรให้ข้อมูลเจาะจงในแต่ละตำแหน่งงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐานขององค์กร

3) ด้านความพึงพอใจต่อการอบรมรูปแบบ E-learning พนักงานมีความคิดเห็นว่าการอบรมผ่านรูปแบบ E-Learning เข้าใจง่าย สะดวกสบายต่อการเดินทาง และได้ทราบรายละเอียดงานอย่างครบถ้วน รวมถึงการอบรมในรูปแบบ E-learning ทำให้ประหยัดเวลาในการอบรม และสามารถส่งผลให้สามารถสอนงานพนักงานที่เข้ามาใหม่ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่มีความคิดเห็นบางส่วนเพิ่มเติม ดังนี้ ควรจัดการให้ระบบมีความเสถียรและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานที่มีการสอนให้มากขึ้น

4) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การอบรมผ่านรูปแบบ E-learning มีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากช่วยลดต้นทุนในการอบรม และสามารถทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า ควรขยายการอบรมรูปแบบ E-learning สู่พนักงานกลุ่มสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานสามารถเตรียมตัวในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และทำให้บริษัทมีกำไรจากพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถลดต้นทุนในการสอนงานของพนักงานลงได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของพื้นที่ปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของพนักงานเนื่องจากมีปัจจัยอีกหลายตัวที่สัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2) ควรศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่างให้มากขึ้น เช่น พนักงานกลุ่มจัดซื้อ พนักงานกลุ่มบริหารสินค้าคงคลัง เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรหลักของบริษัทในการขับเคลื่อนธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ญัฐนิชาซ์ มาศวิศาลพงศ์. (2561). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [2] McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence." *American Psychologist*, 28(1), 1-14.



- [3] วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.
- [4] ทศนีย์ ศุภเมธี. (2552). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมวิธีสอนภาษาไทยและประสิทธิภาพทางการฝึกสอนของนักศึกษาโปรแกรมวิชาเอกสายภาษาไทย*. คณะครุศาสตร์. วิทยาลัยครูธนบุรี.
- [5] วีรยา เหมาะสมสกุล. (2561) *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน*. คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [6] โสม โปรตักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). (2561). *รายงานประจำปี* [ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2562]. จาก <http://hmpro-th.listedcompany.com/ar.html>.
- [7] Peterson, Elmore, Plowman, E. Grosvenor. (1953). *Business Organization and Management*. Home wood. Illionoise: Richard D. Irwin.
- [8] Spencer, L.M. and Spencer, S.M. (1993) *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons, New York.
- [9] Parry, Scott B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. Alexandria. Virginia: American Society for Training and Development.
- [10] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน : คู่มือสมรรถนะหลัก*. กรุงเทพมหานคร. บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- [11] Millett, John D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance*. New York: Mc Graw-Hill.
- [12] Gilmer, V.B. (1967). *Industrial and Organization Psychology*. New York. McGraw-Hill.
- [13] ทศนวรรณ แก้วศรีหน่อ. (2554). *การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะเฉพาะงานของบุคลากรสายสนับสนุน*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [14] Zaleanick et al. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusetts: Division of Research. Harvard University.
- [15] ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอช อาร์ เซ็นเตอร์.