

สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

นายพรัตน์ สุขเทียม



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Work Competency Affecting Performance Efficiency of Employees
of Contrologic Company Limited**

Mr. Nopparat Sukteam

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายนพรัตน์ สุขเทียม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.นฤพัฒน์ ชาญกิจ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศิริราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ผู้ศึกษา นายณพรัตน์ สุขเทียม **รหัสนักศึกษา** 2573001894 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด 2) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากรได้แก่ พนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด จำนวน 315 คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นพหุ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) 2) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) และ 3) ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยมีค่าเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านค่านิยม ($Beta = 0.667$) ด้านแรงจูงใจ ($Beta = 0.632$) ด้านความรู้ ($Beta = 0.584$) และด้านทักษะ ($Beta = 0.348$) โดยปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ สมรรถนะ ประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทคอนโทรลจิก จำกัด

Independent Study title: Work Competency Affecting Performance Efficiency of Employees of Contrologic Company Limited

Author: Mr. Nopparat Sukteam; **ID:** 2573001894; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Phavin Chinachoti, Assistant Professor;

Academic year: 2017

Abstract

The objectives of this study were to study: (1) the performance efficiency level of employees of Contrologic Company Limited; (2) the work competency level of employees of Contrologic Company Limited; and (3) the work competency affecting performance efficiency of employees of Contrologic Company Limited.

This study was a survey research. Population was 315 employees of Contrologic Company Limited. The sample size was calculated by Taro Yamane formula as a total of 200 employees, using convenience sampling. A questionnaire was used as a tool for data collection. Statistical tools employed for statistical analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

The results of the study indicated that: (1) employee's performance efficiency was at a high level ($\bar{x} = 3.60$). (2) Work competency of employees was at a high level ($\bar{x} = 4.02$). (3) The work competency affecting performance efficiency of employees of Contrologic Company Limited were values (Beta = 0.667), motivation (Beta = 0.632), knowledge (Beta = 0.584) and skills (Beta = 0.348) respectively. The work competency factors affecting performance efficiency of employees of Contrologic Company Limited was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Work Competency, Performance Efficiency, Contrologic Company Limited.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา ติดตามตรวจสอบ และแก้ไข การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระเสมอมา ส่งผลให้สำเร็จและลุล่วงลงด้วยดี ด้วยความเมตตากรุณาจากอาจารย์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณยศ รินากุล (ประธานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด) คุณสนิทธ เอียบสกุล (กรรมการผู้จัดการบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด) คุณสิทธิชัย โพธิราช (ผู้จัดการฝ่ายเสนองานโครงการและการก่อสร้างบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด) ที่ให้ความร่วมมือในการเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

และสุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ บิดา มารดา คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาที่ให้คำแนะนำ จนส่งผลสำเร็จลุล่วงลงด้วยดี และให้กำลังใจตลอดมา

นพรัตน์ สุขเทียม

กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดหลักการเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	21
ประวัติข้อมูลบริษัท	31
วิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	44
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสมรรถนะ	47
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	49
ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	58
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	72
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	73
ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม	75
ค แบบสอบถาม	80
ประวัติผู้ศึกษา	89



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2.1	จิตความสามารถของสมรรถนะในการทำงาน.....	19
ตารางที่ 2.2	ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา.....	19
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามเพศ	44
ตารางที่ 4.2	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	44
ตารางที่ 4.3	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
ตารางที่ 4.4	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	45
ตารางที่ 4.5	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	46
ตารางที่ 4.6	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร	46
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปรผลระดับความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน.....	47
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านความรู้.....	48
ตารางที่ 4.9	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านทักษะ.....	49
ตารางที่ 4.10	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านค่านิยม.....	50
ตารางที่ 4.11	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้าน คุณลักษณะเฉพาะ.....	51
ตารางที่ 4.12	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านแรงจูงใจ.....	52
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปรผลระดับความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	53
ตารางที่ 4.14	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานใน ด้านคุณภาพของงาน.....	54
ตารางที่ 4.15	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงาน.....	55
ตารางที่ 4.16	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านเวลา.....	56
ตารางที่ 4.17	แสดงระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านค่าใช้จ่าย.....	57
ตารางที่ 4.18	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยรวม.....	58

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 Iceberg Model ของสมรรถนะ	10
ภาพที่ 2.2 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ	11
ภาพที่ 2.3 การกำหนดสมรรถนะ	13
ภาพที่ 2.4 Performance Management System	15
ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	23



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อสภาพสังคม เศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมเจริญขึ้น ประกอบกับความต้องการของหน่วยธุรกิจที่จะลดค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ วิธีการหนึ่งเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ก็คือ การตัดงาน หรือกิจกรรมบางประการ ไปให้แรงงานจากภายนอกเป็นผู้จัดทำ เรียกว่า การจ้างเหมางาน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เลือกใช้ เพื่อลดต้นทุนการผลิต และสร้างรายได้เปรียบในด้านการแข่งขัน เพราะเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตมีความสำคัญเป็นอย่างมากและเครื่องจักรบางประเภทมีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจ้างเหมาบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาตรวจสอบและซ่อมบำรุง เพราะถ้าหากเครื่องจักรและอุปกรณ์มีการเสียหรือชำรุดไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ ต้นทุนการผลิตทั้งทางด้านการผลิต และค่าใช้จ่ายซ่อมบำรุง เป็นต้น (เสวก ประทุมเมศ, 2556)

บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด เป็นองค์กรแรกๆ ในประเทศไทยที่เป็นผู้บุกเบิกธุรกิจรับเหมาติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือวัดและระบบควบคุมอัตโนมัติ รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือวิเคราะห์สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมอ้อยและน้ำตาล , อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ , อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมไบโอพาวเวอร์ และอุตสาหกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย โดยเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่การออกแบบ ติดตั้ง และงานบริการหลังการขาย และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดมา ด้วยการเลือกสรรผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญอยู่เสมอ ในปัจจุบันคู่แข่งทางธุรกิจการให้บริการเดียวกันกับบริษัทฯ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทำให้ลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมเริ่มมีตัวเลือกในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย เพื่อรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้ และได้มา ซึ่งลูกค้าใหม่ บริษัทฯจึงต้องพัฒนาแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหนือกว่าคู่แข่ง ควบคู่ไปกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในองค์กร รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายตัวทางธุรกิจอันจะนำมา ซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้วยเหตุนี้ธุรกิจรับเหมาจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยบุคลากรในการทำงานเป็นจำนวนมาก มีระดับความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะทาง และต้องเข้าใจธุรกิจเป็นอย่างดี ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทราบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่ สามารถวัดได้จากสมรรถนะในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล เนื่องจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคล โดยวัดในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ถ้าบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ และความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรม ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นที่มีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะความรู้ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ที่ทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค 2546: 21)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มากกว่า 5 ปี ได้สัมผัสกับบุคลากรในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด ทำให้เห็นประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต เมื่อได้ศึกษาต่อในสาขาวิชาการบริหารจัดการ จึงมีความต้องการที่จะศึกษา และทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด หรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคล ในการพัฒนาการทำงาน of พนักงานให้ก้าวหน้าต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นเลิศทำให้บุคลากรเกิดความรักองค์กรพร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

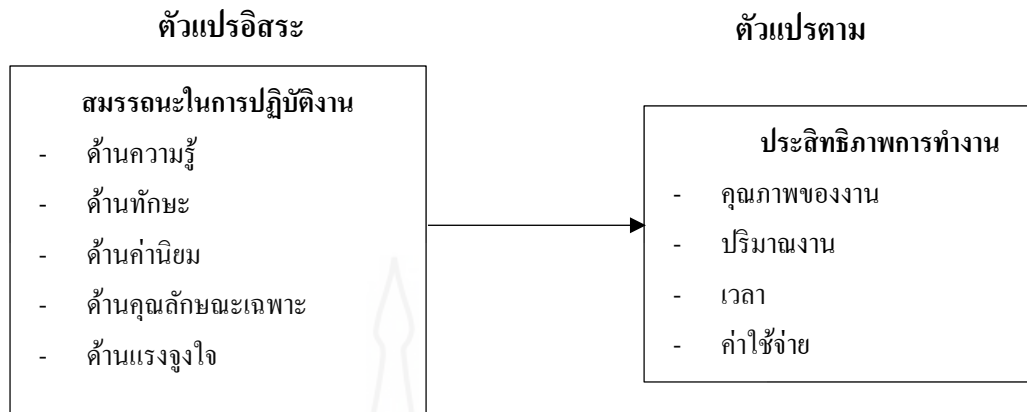
1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยตัวแปรอิสระผู้วิจัยได้นำตัวแปรจากแนวคิดสมรรถนะปฏิบัติงานของ McClelland (1960) มาทำการศึกษาและตัวแปรตามนำมาจากแนวคิดประสิทธิภาพการทำงานของ Peterson and Plowman (1953) มาใช้อ้างอิงในการวิจัย สามารถสรุปแนวคิด เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแสดงออกเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

5. ขอบเขตที่จะศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้เป็นการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด จำนวน 315 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยอ้างอิงจากสูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 173 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 ตัวอย่าง

5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ใช้เวลา 7 เดือน คือตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ซึ่งมี 3 สาขา ได้แก่ สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพฯ), สาขาระยอง และสาขาขอนแก่น รวมถึงพื้นที่โครงการปฏิบัติหน้างาน (On site)

5.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยสมรรถนะปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านค่านิยม ด้านคุณลักษณะเฉพาะ และด้านแรงจูงใจ และปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เป็นแนวทางในการวางแผนและเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคล และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงผลตอบแทนเพิ่มสวัสดิการในการดำรงชีพเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความรักองค์กรมากขึ้น และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

6.2 เป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่เหมาะสมต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

7. คำนิยามศัพท์

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency) หมายถึง องค์ประกอบของความรู้ (knowledge) ทักษะ(skill) และทัศนคติ (attitudes) ของบุคคลที่จำเป็นในการทำงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) หมายถึง เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) หมายถึง สิ่งที่อยู่ติดกับบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) หมายถึง แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และ อัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย หรือการประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การควบคุมผลผลิตหรือผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ได้แก่ รูปแบบ ขนาด สี สัน ความแข็งแรง ความสวยงามความเรียบร้อย ประโยชน์ใช้สอย ฯลฯ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทผลผลิต

ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง การควบคุมจำนวนงานที่พนักงานจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ เช่น พนักงานตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะต้องตรวจสอบคุณภาพให้ได้ 10 ชิ้นต่อ 1 ชั่วโมง หรือช่างก่ออิฐจะต้องก่ออิฐให้ได้ 12 ตารางเมตรต่อ 1 วัน เป็นต้น

เวลา (Time) หมายถึง การควบคุมเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงาน โดยต้องใช้เวลาอันน้อยที่สุด หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น เวลาในการก่อสร้างบ้านหนึ่งหลังกำหนดไว้ให้แล้วเสร็จในเวลา 8 เดือน ต้องควบคุมการก่อสร้างไม่ให้เกิน 8 เดือน เป็นต้น

ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนเป็นไปตามระเบียบแบบแผนขององค์กรที่กำหนดไว้ การควบคุมค่าใช้จ่ายเป็นหัวใจอย่างหนึ่งของธุรกิจ เพราะถ้าค่าใช้จ่ายน้อยลงเท่าใดย่อมหมายถึงต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการต่ำลง สามารถสู้กับคู่แข่งได้ ทำให้จำหน่ายได้มากแล้วผลกำไรจะตามมา

บริษัทคอนโทรลจิก จำกัด (Contrologic Company Limited) หมายถึง บริษัทที่ให้บริการแบบครบวงจร ตั้งแต่การออกแบบ ติดตั้ง Commissioning Start-up การบริหาร โครงการ เป็นลักษณะ Total solution ซึ่งครอบคลุมในด้าน Process Control Instrument Liquid&Gas Analyzer Package รวมถึง Sampling System และ Analyzer House อุปกรณ์ Explosion Proof & Protection ทั้งที่เป็นอุปกรณ์ไฟฟ้า และ Instrument บริษัทมีทีมงานขนาดใหญ่สำหรับงานรับเหมาติดตั้ง E&I Construction เป็นต้น ตั้งอยู่ที่เลขที่ 101 ถนนมอเตอร์เวย์ แขวงคลองสองต้นนุ่น เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานสาขาอยู่ที่จังหวัดระยองและขอนแก่น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพนักงานของบริษัทคอนโทรลจิก จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัยโดยมีหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ประวัติข้อมูลของบริษัท
4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงจะกล่าวถึงความเป็นมา และความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะ และการประยุกต์ใช้สมรรถนะ

1.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ David C. McClelland (1960) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคิลแลนด์เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดี แต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคิลแลนด์ได้เขียนบทความ “Testing for competence rather than for intelligence” ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคิลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

Richard Boyatzis (1982) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

Gary Hamel and C.K.Prahalad (1994) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ มีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลก นำ Core Competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning (พสุ เดชะรินทร์, 2546: 13) แสดงว่า Core competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้เพิ่มมากขึ้น

หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีการให้ความหมายไว้หลายนัย ดังจะยกตัวอย่างการให้ความหมายของนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

Scott B. Parry (1997) นิยามคำว่าสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

McClelland (1960) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Hay Group (2548) ให้ความหมายว่าสมรรถนะ คือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรม ความสามารถและคุณลักษณะ ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลการบริหารงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเอง เพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่องค์กรต้องการ

Boyatzis (1982) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่น ไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข (2548) สรุปว่า สมรรถนะ หมายถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attribute) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง ให้ประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่าและได้ผลงานดีกว่าคนอื่น

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547 : 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะจึงเป็น ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด หรือสูงกว่า

1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของ McClelland (1960) มี 5 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
 4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
 5. แรงจูงใจ / เจตคติ (motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น
- ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบ ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ Competency ตามแนวคิดของ McClelland.

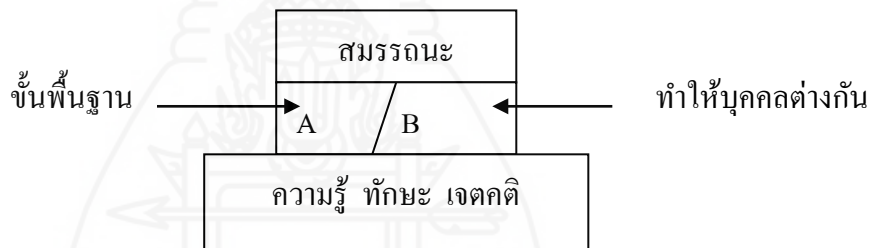
ที่มา: ชูชัย สมิทธิไกร, 2550: 29

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์

ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญหาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่าง ๆ และทักษะได้นั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดัน เบื้องลึกคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

จากแนวคิดของ McClelland (1960) นั้นทางฝ่าย Scott B. Parry (1997) เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็นความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่าคุณลักษณะ (attributes)

ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ McClelland (1960) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2.2 สมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ, 2548

จากภาพ ความรู้ ทักษะ และเจตคติไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ

ดังนั้นความรู้ใด ๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจนประสบความสำเร็จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้ จึงหมายถึง

พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำหน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

ในการทำงานเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถในการสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ หรือในกรณีเจตคติ / แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำงานสำเร็จตรงตามเวลา หรือเรียกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ

สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไปจึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกัน

1.3 ประเภทของสมรรถนะ

นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์ (2555) กล่าวว่า สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมี

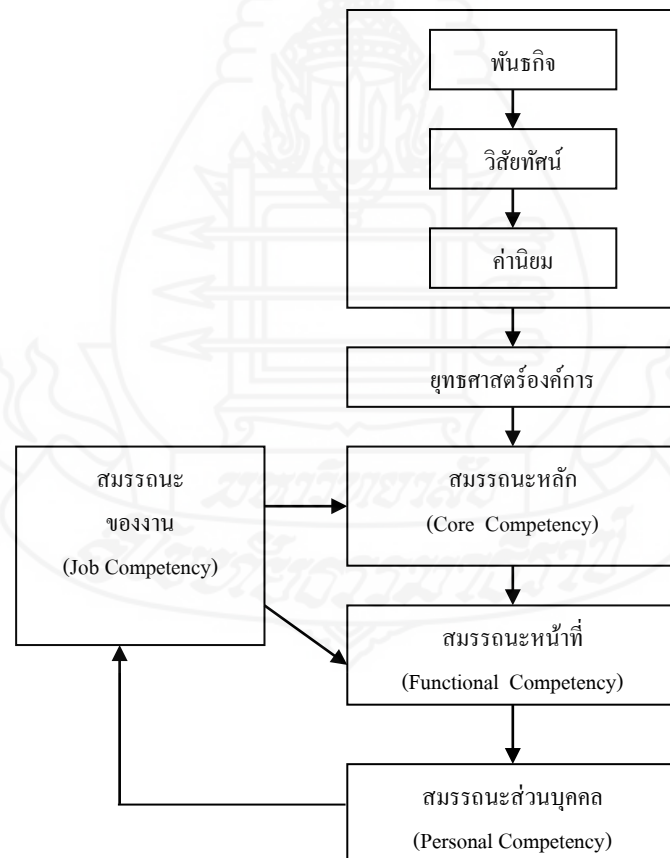
สมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

1.4 การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้างรูปแบบสมรรถนะ (competency model) สามารถกำหนดได้ดังนี้ (อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย, 2547: 62; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2004: 50 – 51; 58 – 59)

ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) ค่านิยม (values) ขององค์กรมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การกำหนดสมรรถนะ

ที่มา: ชูชัย สมितिไกร, 2550

ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะ เพื่อนำมาปรับใช้จริงในองค์กร มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจนโยบายหลักองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักและวัฒนธรรมองค์กร นำมาประมวลผลแยกเป็นแต่ละหัวข้อย่อย เพื่อง่ายต่อการเชื่อมโยงนำไปใช้กำหนดสมรรถนะแต่ละหน่วยงาน

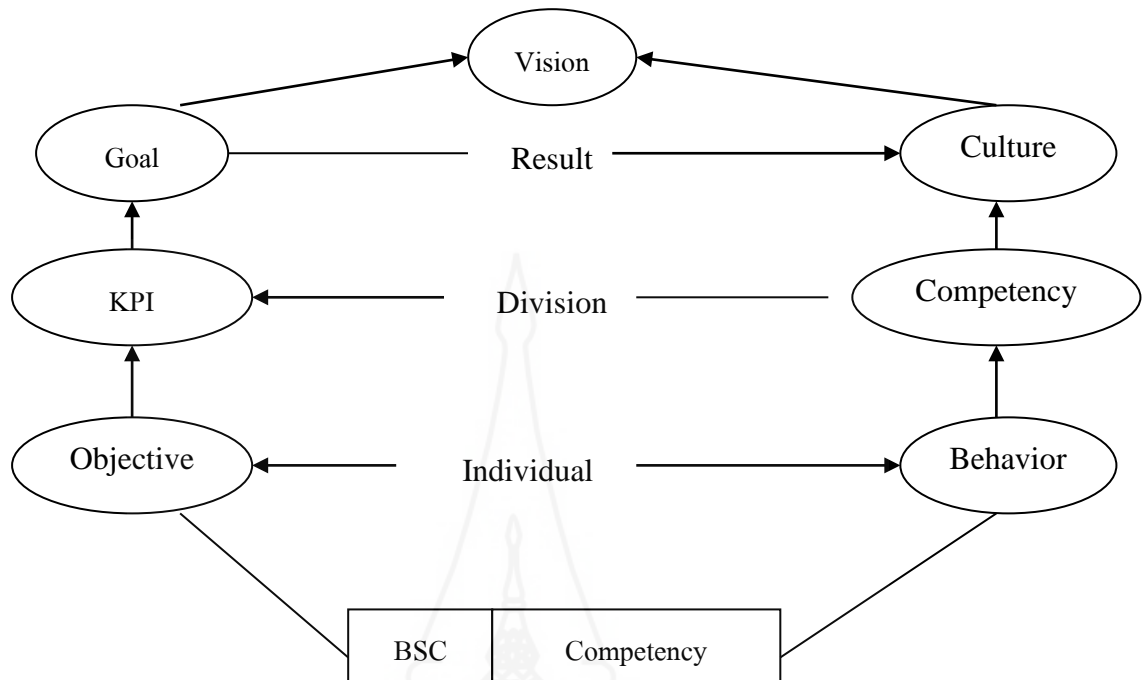
2. กำหนด Core Competency ขององค์กรหลัก Managerial Competency และ Functional Competency แต่ละหน่วยงาน ทำการวิเคราะห์หาสมรรถนะแต่ละระดับ จากนั้นผู้จัดทำต้องกำหนดน้ำหนักของสมรรถนะ เพื่อสามารถนำมาลำดับความสำคัญแต่ละข้อ และกำหนดระดับความคาดหวังในแต่ละข้อที่กำหนด

3. ตรวจสอบความถูกต้อง โดยคณะกรรมการและฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแบบประเมินสมรรถนะประกาศใช้จริงในองค์กร

4. ประเมินผลสมรรถนะของพนักงานตามแต่ละตำแหน่ง โดยในขั้นตอนนี้ต้องมีการกำหนดวิธีประเมินที่เป็นระบบ มีข้อมูลหรือตัวกำหนดชัดเจน ผู้ประเมินต้องมีความเข้าใจในระบบการประเมินผล เพราะหลังจากการประเมินนั้น ผู้ประเมินสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) แก่ผู้ถูกประเมินได้อย่างถูกต้อง เพื่อใช้พัฒนาทักษะ ความสามารถ มิใช่การประเมินเพื่อตัดสินความผิดของพนักงาน

5. สรุปผลการประเมิน เพื่อนำผลการประเมินแต่ละหน่วยงาน ตำแหน่งงาน และบุคคล นำมาประมวลผลเพื่อพัฒนาหรือเพิ่มทักษะ ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ในขั้นตอนนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินจะเป็นกระบวนการส่งต่อความรับผิดชอบแก่ฝ่ายพัฒนาบุคลากรเพื่อวางแผนแม่บท(Master Plan) กำหนดแผนพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน(Succession Plan) การวางแผนเส้นทางอาชีพ(Career Planning) เป็นต้น รวมถึง ฝ่ายบริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับกำหนดทิศทาง เพื่อวางกลยุทธ์ เป้าหมายองค์กร ให้ทันต่อสถานการณ์

สมรรถนะหลักจะมาจากสมรรถนะของแต่ละคน ดังนั้นถ้าจะให้ลึกลงในรายละเอียดสู่การปฏิบัติสามารถนำหลัก Balance Scorecard และหลักของการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) มาใช้ดึงความสัมพันธ์ในระบบบริหารในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 Performance Management System

ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545

ในการกำหนดสมรรถนะ อาจกำหนดได้ในอีกแนวทางอื่น ๆ อีก เช่น

1. การใช้ผลงานวิจัยมากำหนดเป็นสมรรถนะ เช่น การสำรวจว่าการที่บุคคลมาดำรงตำแหน่ง หรือ ทำหน้าที่นั้น ๆ จำเป็นต้องมีสมรรถนะหลักอะไรบ้าง ผลจากการวิจัยก็จะทำให้ได้สมรรถนะ ที่เรียกว่า Generic Model หรือรูปแบบทั่วไป

อีกประการหนึ่งอาจกำหนดสมรรถนะจากงานที่เรียกว่า Job / Task Analysis หมายถึง การกำหนดสมรรถนะ โดยการวิเคราะห์ตำแหน่งต่าง ๆ มาออกแบบสมรรถนะ ซึ่งเหมาะสำหรับการคัดเลือกคนเข้ามาสู่งาน หรือการปรับปรุงผลผลิตใหม่ ก็กำหนดสมรรถนะของบุคคลที่จะทำงาน ให้ได้ผลผลิตตามต้องการ

วิธีการกำหนดสมรรถนะในวิธีการหลักนี้จะรวดเร็ว และสะดวก แต่จะไม่เห็นความเชื่อมโยงต่างกับรูปแบบแรกที่ยังมองเห็นความเชื่อมโยง แต่จะเสียเวลามาก และอาจหลงทางได้

ตัวอย่างสมรรถนะ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2. สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นต้น

1.5 การประเมินสมรรถนะ

การประเมินระบบสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากร เปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์การคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้การประเมินของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบ สมรรถนะมาใช้ และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมิน (จรรยา ศิริมัย, 2554) ระบบสมรรถนะอาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชา จะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss Assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุย ปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัด คือบางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผลประเมินไม่ตรงกัน ทำให้ตกลงกันไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือพนักงาน และผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลากการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในการการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน

3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test : Knowledge & Skill) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบปรนัยเลือกตอบ แบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (General Mental Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจ ด้านเครื่องยนต์กลไก และแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จาก เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง ว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (Written Essay) เป็นวิธีการประเมินที่ง่ายที่สุด โดยให้ผู้ถูกประเมิน เขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามาว่า ตนใช้ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ ระดับใด

6. ประเมิน โดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ประเมินทำการ สัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนด และประเมินว่าเขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้ เทคนิคนี้มีข้อจำกัด คือต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามาก ต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้ เหมาะสำหรับการใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงาน หรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การประเมิน โดยใช้แบบสอบถาม (Rating Scale) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ สร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบ ที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมการทำงาน (Behaviorally Anchored Rating: BARS) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (Key Result Areas) ในสมรรถนะตัวนั้น ๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1-9 ช่วงตามแนวตั้งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 Evaluation) การประเมินสมรรถนะแบบ 360 นี้ เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Rating Scale) หรือแบบประเมินจากพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น และเมื่อทุกคนประเมิน เสร็จแล้วก็หาข้อสรุปว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีของการประเมินแบบนี้ก็คือการ ประเมินโดยบุคคลหลายคนหลายระดับทำให้มีหลายมุมมองลดอคติจากการประเมิน โดยบุคคลคน เดียว ข้อจำกัดคือมีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้ง

ผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่า ความเป็นจริง หรือเกิดพฤติกรรมฮั้วซึ่งกัน และกัน เป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment Center) เป็นเทคนิคการประเมินที่ใช้เทคนิคหลายๆ วิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกต พฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของการประเมินแบบนี้คือผลการประเมินมีความเที่ยง และความเชื่อถือได้สูงเพราะใช้เทคนิคหลายๆวิธี ร่วมกัน ใช้คนหลายคนช่วยกันประเมิน ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

1.6 ระดับของสมรรถนะ

ระดับของสมรรถนะ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน (จรรยา สิริมัย, 2554) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบกำหนดเป็นสเกล

สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกัน ตามปัจจัยจะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (behavioral indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถ ในแต่ละระดับ (proficiency scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับ คือ

- (1) ระดับเริ่มต้น (beginner)
- (2) ระดับมีความรู้บ้าง (novice)
- (3) ระดับมีความรู้สูง (intermediate)
- (4) ระดับมีความรู้สูง (advance)
- (5) ระดับความเชี่ยวชาญ (expect)

ในแต่ละเกณฑ์ความสามารถมีตัวชี้วัดพฤติกรรมดังนี้

ตารางที่ 2.1 ชีตความสามารถของสมรรถนะในการทำงาน

เกณฑ์ความสามารถ	ตัวชี้วัดพฤติกรรม
ระดับเริ่มต้น	- มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
ระดับมีความรู้บ้าง	- สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้งาน
ระดับมีความรู้ปานกลาง	- สามารถนำความรู้ ทักษะ มาใช้ให้เป็นรูปธรรม
ระดับมีความรู้สูง	- สามารถแปลงทฤษฎีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติและผู้อื่นสามารถนำเครื่องมือไปปฏิบัติได้จริง
ระดับผู้เชี่ยวชาญ	- สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการในเรื่องความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องให้แก่หน่วยงานได้

ในการแปลความหมายของเกณฑ์ข้างต้นเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้จะมี
ดังนี้

1. ระดับเริ่มต้น = ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน (not meet standard)
2. ระดับมีความรู้บ้าง = ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน (partially meet standard)
3. ระดับที่สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (meet standard)
4. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (exceeds standard)
5. ระดับที่สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (substantially exceeds standard) ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา

ตารางที่ 2.2 ตัวอย่างเกณฑ์สมรรถนะในการแก้ปัญหา

เกณฑ์ความสามารถ	ดัชนีชี้วัดพฤติกรรมการแก้ปัญหา
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 1	สามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้อื่นได้
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 2	สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้บ้าง
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 3	สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้เป็นส่วนใหญ่
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 4	สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนประสบความสำเร็จ
สมรรถนะในการแก้ปัญหาระดับที่ 5	สามารถแก้ไขปัญหาและสามารถวางแผนป้องกันปัญหาที่จะไม่ให้เกิดขึ้นอีก

1. แบบไม่กำหนดเป็นสเกล

เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้สึก หรือเจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกล เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

1.7 ประโยชน์ของการนำระบบสมรรถนะไปใช้ภายในองค์กร

การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้ (จอร์จ คีร์มีย์, 2554)

1.7.1 บุคลากร (Operators)

1) ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

2) ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้ตนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

3) ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

1.7.2 ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

1) ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย

2) เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล

3) ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ

1.7.3 ผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

1) สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน

2) ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม องค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

3) ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4) สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ และชัดเจน

1.7.4 ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Division)

1) เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน

2) สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน

3) นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหาและ คัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้า ในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัยด้วยกัน (Peterson and Plowman, 1953) คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายดังนี้

John D.Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

จิตติมา อัครธิตีพงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

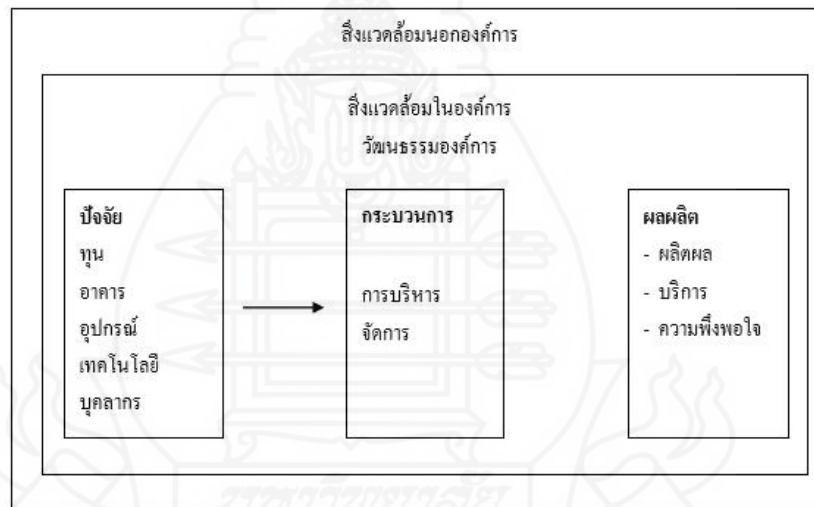
1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล

ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและหารทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่มา: สิริวิดี ชูเชิด, 2556

Certo, Samuel C. (2000) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กรครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

สมยศ นาวิการ (2544) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร

2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น

3. ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมกับบุคลากรในองค์กร สมพิศ สุขแมน (มปป.) ได้กล่าวว่า การที่เราจะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น เราควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1. ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ เป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

3. ความรู้ คือองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมเครื่องยนต์มานาน เป็นครูอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” เพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่เรียกว่า นวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

ดังนั้นคนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้า ตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี วิสัยทัศน์ (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการ

ประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้เป็นอย่างดี

ประสงค์ วัตถุประสงค์แสงเงิน (2550) ได้กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานบุคคล แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือการกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) เป็นคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลาและเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจชัดเจนในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานเกี่ยวกับตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือพฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือการที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและลูกน้อง เพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือการที่ผู้ทำงานมีความน่าไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ไว้วางใจได้ในเรื่องเวลา และเรื่องอื่น ๆ

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือการที่ผู้ทำงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

Zaleanick (1958: 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมากการปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการภายนอกได้แก่

- (1) รายได้หรือค่าตอบแทน
- (2) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- (3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
- (4) ตำแหน่งหน้าที่

2) ความต้องการภายใน ได้แก่

- (1) ความต้องการเข้าห่มุ่คณะ
- (2) ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อน และความรักใคร่การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุ

เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้นๆ ด้วย

Harrington Emerson, 1913 ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพ

12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพ
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยทุท ชีรตยาคีนันท์(2537: 25) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม องค์กร โครงสร้างกระบวนการ/เทคโนโลยีและพฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

Kast and Rosenweig, 1979 (อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2537: 26) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการด้วยกัน คือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ
2. ผลงานของพนักงาน
3. ความสามารถของพนักงาน
4. ความรู้ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรม และความสนใจของพนักงาน
5. ทักษะซึ่งรวมทั้งความถนัดและบุคลิกภาพ
6. การจูงใจ
7. สภาพการทำงานซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุดพักความปลอดภัยและแม้กระทั่งเสียงดนตรี
8. ความต้องการส่วนบุคคล
9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้รวมถึงการรับรู้ในสถานการณ์ระดับความใฝ่ฝันของบุคคล ประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจจะมีความแตกต่างออกไปตามเพศด้วย
10. จังหวะชีวิตทั้งนี้รวมถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไปและสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล
11. สภาพทางสังคม
12. องค์กรที่เป็นทางการ
13. โครงสร้างองค์กร
14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ
15. ประสิทธิภาพขององค์กร
16. นโยบายการบริหารงานบุคคลซึ่งรวมถึงเนื้อหาของงาน การบรรจุแต่งตั้ง การคัดเลือกบุคคลากรระดับเงินเดือน และค่าจ้างการบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงาน และการฝึกอบรม
17. การซื้อข้อความ
18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงของงานและเวลา
19. องค์กรที่ไม่เป็นทางการ
20. ขนาดขององค์กร
21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์กร
22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์กร

23. ผู้นำองค์กร
24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
25. ทักษะในการวางแผนและความรู้ทางด้านเทคนิค
26. ประเภทของภาวะผู้นำ
27. การบริหารงานแบบยถากรรม
28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการโดยการเน้นงาน
29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตยโดยเน้นจิตใจของคนงานเป็นหลัก
30. การมีส่วนร่วม
31. ผลรวมตั้งแต่ข้อ(1) ถึงข้อ(30)
32. สหภาพแรงงาน

Leibenstein, 1992 (อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิและไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์, 2537: 30) ได้รายงานว่าการปรับปรุงด้านแรงงานสัมพันธ์หรือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านจิตวิทยา มีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกจากงานลดลงถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7-18 กล่าวคือ

1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่
2. กลุ่มคนงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มคนงานที่มีได้เป็นเพื่อนกัน
3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่างๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด
4. กลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่มีได้รับข้อมูลข่าวสารเช่นนั้น
5. กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยชั่วโมงจะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานมากชั่วโมง

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพการผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของเครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงาน สัมพันธ์การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใด ๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในการนั้น ๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ดังนั้นแรงงาน จึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้น เป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางการเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้สังเกตเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต และศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการอีกทั้งเป็นตัวกระตุ้น ให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือ ประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานใน องค์การหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองหรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ)ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงานจะต้องมีคุณภาพสูงผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ด้านปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับหลักการและทันสมัย และด้านค่าใช้จ่ายจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

3. ประวัติข้อมูลของบริษัท

บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2531 ปัจจุบันบริษัทมีทุนจดทะเบียน 40 ล้านบาท มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานสาขาอยู่ที่จังหวัดระยอง และขอนแก่น เรามีพนักงานประจำกว่า 130คน พนักงานโครงการกว่า 300 คน และ มากกว่า 60 % ของพนักงานประจำ เป็นวิศวกรที่มีประสบการณ์สูง บริษัทฯเป็นผู้จัดจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ พร้อมบริการหลังการขายสำหรับ อุปกรณ์ Analyzer, Measuring Instruments and Control นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังรับออกแบบ ติดตั้งระบบควบคุมอัตโนมัติ (Automatic Control System) และให้บริการทางด้านวิศวกรรมระบบที่รวมทั้งการ Commissioning and Start-Up

โครงสร้างขององค์กรประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ฝ่ายขายด้านอุตสาหกรรม

บริษัทฯมีความเชี่ยวชาญทางด้านระบบควบคุมในขบวนการผลิตของโรงงาน น้ำตาลตั้งแต่ต้นจนจบขบวนการ โดยสามารถจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานปรับปรุงแก้ไขระบบควบคุมต่าง ๆ ให้กลายเป็นระบบควบคุมอัตโนมัติ ตั้งแต่ระบบ Single Loop ไปจนถึงระบบควบคุมขนาดใหญ่ที่ใช้คอมพิวเตอร์ควบคุม ตามความต้องการของลูกค้าและงบประมาณ โดยปัจจุบันระบบการควบคุมมุ่งเน้นที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อปรับปรุงการทำงานแบบเก่าให้ทันสมัยมากขึ้นเพื่อประโยชน์ทางด้านข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยจัดตั้งระบบการควบคุมเป็น Central Control Room เพื่อที่จะพัฒนาการทำงานเข้าสู่ระบบAuto Plant โดยอุตสาหกรรมหลักที่ทางฝ่ายขายด้านอุตสาหกรรมรับผิดชอบ คือ อุตสาหกรรมน้ำตาล , อุตสาหกรรมแป้ง , อุตสาหกรรมเอทานอล และ โรงไฟฟ้าชีวมวล

3.2 ฝ่ายวิศวกรรมระบบ

บริษัทฯ ให้บริการทางด้านวิศวกรรมและระบบที่ครอบคลุมทั้ง Single Loop Control System, ระบบ PLC, ระบบ SCADA, ระบบ PC base DCS System รวมทั้งระบบ DCS

ขนาดกลางและขนาดเล็ก ทั้งนี้สำหรับโครงการขนาดกลางและขนาดเล็กเพียงแต่ลูกค้ามีแบบเบื้องต้น บริษัทฯ มีทีมวิศวกรที่สามารถให้คำปรึกษา ออกแบบระบบ ตลอดจนจัดหาอุปกรณ์ ทำตู้ควบคุม (Control Panel) ติดตั้งพร้อมทั้ง Commissioning and Start Up ให้กับโครงการของลูกค้าบนงบประมาณและกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ

3.3 ฝ่ายเสนองานโครงการและการก่อสร้าง

บริษัทฯ มีความยินดีที่จะให้บริการทางด้านการประเมินราคาโครงการพร้อมทั้งงานติดตั้งทั่วไป โดยบริษัทฯ มีทีมวิศวกรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการประเมินราคาโครงการขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ พร้อมทั้งมีการออกแบบ ติดตั้ง ตู้ควบคุมไฟฟ้า ตลอดจนงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.3.1 งานติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าและอินสตรูเมนต์ ตั้งแต่ระบบเล็ก ๆ ถึงขนาดใหญ่ พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ในการติดตั้ง

3.3.2 งานออกแบบและติดตั้งตู้ควบคุมไฟฟ้าพร้อมทั้งระบบควบคุมอัตโนมัติ จัดทำตู้ควบคุมไฟฟ้า ติดตั้งเครื่องมือวิเคราะห์และ Sampling System รวมทั้งบริการลูกค้าในส่วนของงานระบบควบคุมอัตโนมัติ ในทุกอุตสาหกรรม

3.3.3 งานปรับปรุงและ Modify ระบบควบคุมของเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ

3.4 ฝ่ายบริการ

บริษัทฯ ได้มุ่งมั่นในการสร้างความมั่นใจและความประทับใจในด้านการบริการ โดยให้ความสำคัญควบคู่ไปกับคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ทั้งก่อนและหลังการขาย ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงได้จัดเตรียมทีมงานที่มีความรู้และประสบการณ์มารับงานบริการหลังการขายทุกส่วนอย่างครบถ้วน ซึ่งแบ่งเป็นงานต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) งานบริการหลังการขายพร้อมทั้งดูแล ฝึกอบรมสำหรับอุปกรณ์ที่ทางบริษัท ฯ เป็นตัวแทนจำหน่าย ให้บริการครอบคลุมทั้งการฝึกอบรม ให้คำแนะนำและซ่อมแซมระบบของ อุปกรณ์เครื่องมือวัด เครื่องวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ทางบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย

2) งานบริการ Service Contract สำหรับอุปกรณ์เครื่องมือวิเคราะห์ที่มีความจำเป็นต้องใช้บุคลากรเฉพาะเพื่อบำรุงรักษาเป็นประจำ ทางบริษัทมีผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการในรูปแบบ Service Contract เป็นรายปีเพื่อดูแลให้อุปกรณ์สามารถใช้งานได้ดีและถูกต้องอยู่ตลอดเวลา เพื่อลดภาระของทางลูกค้า

3) งานบริการในส่วนที่เป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องมือวัดคุม ให้บริการลูกค้าจนเครื่องสามารถใช้งานได้ตามข้อกำหนดของอุปกรณ์นั้น ๆ และคอยให้คำปรึกษา กับลูกค้าในงานดังต่อไปนี้

- (1) งาน Shutdown Maintenance
- (2) งาน Commissioning & Start Up
- (3) งาน Calibration Service
- (4) งานปรับปรุงระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

บริษัท คอนโทรลจิก สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการเลือกสรรผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ การดำเนินงานในทศวรรษที่ 3 บริษัทฯ มีเป้าหมาย การทำรายได้ที่ระดับพันล้านบาทต่อปี บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพ และมาตรฐานการให้บริการ ที่ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดเสมอ บริษัทฯ ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของอุตสาหกรรมกว่า 300 แห่ง ทั้งภายในประเทศ และ ต่างประเทศ และมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทชั้นนำและเป็นที่ยอมรับของคู่ไปกับอุตสาหกรรมไทย ให้สามารถแข่งขันในตลาด AEC ได้อย่างเข้มแข็ง ด้วยหลักปรัชญาที่ว่า เป็นที่ไว้วางใจ ก้าวทันเทคโนโลยี สร้างสรรค์สังคม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉนวน เอ็อการณ (2557) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย ในการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ (1) เพื่อระบุ (specify) สมรรถนะหลักของวิศวกรไทย (required core competency) ที่กำหนดไว้ในพ.ร.บ.สภาวิศวกร พ.ศ. 2542 ของประเทศไทย (2) เพื่อประเมินสมรรถนะหลัก วิศวกรไทย ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (actual core competency) (3) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลต่อสมรรถนะหลักวิศวกรไทย (4) เพื่อเสนอแนะนโยบายในการพัฒนาสมรรถนะหลักวิศวกรไทย ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 วิธีการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากวิศวกรไทยที่มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานคร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 159 คน โดยข้อคำถามครอบคลุมตัวแปรต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นส่วนเสริมข้อมูลให้สมบูรณ์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด คือมีประสบการณ์อย่างน้อย 10 ปีขึ้นไป ในงานที่เกี่ยวข้องกับวิศวกรไทยผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย ด้านความรู้การประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมายและวัฒนธรรมอยู่ในเกณฑ์ต่ำ-ต่ำมาก (4.20-49.66 %) ด้านทักษะในใช้เครื่องมือในการ

ประกอบวิชาชีพวิศวกรของวิศวกรไทย ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์สูง (ค่าเฉลี่ย = 22.23 หรือร้อยละ 61.75) ด้านประสบการณ์ในวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละสาขาวิชา ในภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 64.69 หรือร้อยละ 53.90) ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 50.40 หรือร้อยละ 84.0) ด้านกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม มีการพัฒนาในวิชาชีพที่น้อยมากหรือแทบไม่ได้มีการพัฒนาวิชาชีพ (CPD) ไม่ได้มีการอบรมการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง หลังจากขึ้นทะเบียนรับอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุม จากการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล (causal model) ปรากฏว่าตัวแปรประสบการณ์ในงานด้านวิศวกรรมในต่างประเทศ และตัวแปรกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านวิศวกรรม เป็นตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening Variables) ที่มีบทบาทน้อยต่อสมรรถนะหลักของวิศวกรไทย แต่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อจรรยาบรรณในวิชาชีพวิศวกรไทย

เมธี ไพรัช (2556) ทำการวิจัยเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด มีขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์ การศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย

ศรัณย์ วัฒนา, ดร.นพดล เศษประเสริฐ (2559) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากร 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปสู่ประเทศไทย 4.0 วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาถึงการยกระดับของทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาถึงการยกระดับสู่อุตสาหกรรม 4.0 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา นำมาศึกษาแผนการการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ 4.0 เพื่อยกระดับสู่อุตสาหกรรม 4.0 กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 330 คน โดยมีการวิจัยแบบผสานวิธี คือในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการจัดทำเชิงปริมาณ โดยกำหนดตัวเลือกของคำตอบไว้แล้วและแบบเชิงคุณภาพ โดยผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น จากผลการวิจัยพบว่าตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การยกระดับทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะรอบด้าน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ อย่างน้อยตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้มีทักษะหลากหลาย การคิดอย่างมีตรรกะ การบริหารความเสี่ยง ส่วนการยกระดับสู่อุตสาหกรรม 4.0 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การยกระดับสู่อุตสาหกรรม 4.0 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ การพัฒนาคนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีขั้นสูง โดยอบรมเพิ่มทักษะพนักงานให้สามารถเข้าใจ ควบคุม แก้ไขกับเทคโนโลยี ที่จะนำมาใช้ทำงานร่วมกัน พนักงานสามารถเชื่อมโยงเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน ประยุกต์ ใช้ในการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและลดความเสี่ยงในการทำงาน

4.1 ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

Khalil Zaim (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล : การศึกษาภาคสนามในอุตสาหกรรมบริการในประเทศตุรกี การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของความสามารถส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศตุรกี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบสอบถามได้ถูกส่งไปยัง บริษัทในภาคบริการในตุรกีและแบบสอบถามได้รับการแจกจ่ายให้กับพนักงานจำนวน 3000 คนใน 30 บริษัท และมีการตอบกลับ 2679 ชุดซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 89 การวิเคราะห์ปัจจัยการสำรวจ (EFA) ใช้เพื่อประเมินอิทธิพลของสมรรถนะส่วนบุคคลในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างสมรรถนะ และประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความสามารถหลักดูเหมือนจะมีผลต่อประสิทธิภาพ

ของแต่ละบุคคลมากที่สุด ผลของการศึกษาครั้งนี้แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์บางอย่างเกี่ยวกับผลกระทบของสมรรถนะส่วนบุคคลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร หนึ่งในผลที่น่าแปลกใจที่สุดของการศึกษาก็คือเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพขององค์กรความสามารถในการบริหารงานดูเหมือนจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การสำรวจยังไม่ครอบคลุมถึงภาคบริการที่เป็นไปได้ทั้งหมดในธุรกิจงานวิจัยนี้จำกัดเฉพาะด้านการธนาคาร การขนส่งสินค้า การสื่อสาร อาหาร การเงิน การพิมพ์ ธุรกิจค้าปลีก ไอทีและการท่องเที่ยว ดังนั้นผลที่ได้ไม่สามารถสรุปไปยังภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานี้ การศึกษาในครั้งนี้วิเคราะห์ผลกระทบของสมรรถนะแต่ละด้านต่อประสิทธิภาพไม่ว่าจะสูงหรือต่ำ วิธีการเชิงคุณภาพของการศึกษาครั้งนี้ทำให้เกิดข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงาน

Stefan Frans Bothma (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารโครงการในบัณฑิตวิศวกรรมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสมรรถนะด้านการจัดการ โครงการที่มีความเกี่ยวข้องมากที่สุดซึ่งวิศวกรที่จบการศึกษาในอุตสาหกรรมก่อสร้างต้องได้รับการสัมผัสก่อนที่จะมีการนำส่วนใหญ่ ๆ ไปวางบนสถานที่ก่อสร้าง จุดมุ่งหมายนี้ได้รับการตอบสนองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรการศึกษาระดับสูง 7 แห่งในสองปี หลังจากเข้าร่วมในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2 คนและผู้จัดการโครงการอาวุโส 8 คน กรรมการและกรรมการผู้จัดการของ บริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ในแอฟริกาใต้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ถูกรวมเข้ากับข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมเพื่อออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งได้รับการแจกจ่ายและได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากวิศวกรที่สำเร็จการศึกษา 29 คนผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล 16 คน และผู้จัดการโครงการอาวุโส 42 คน กรรมการและกรรมการผู้จัดการ ผลการศึกษาระบุว่าสมรรถนะ 7 ข้อถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะได้รับการพัฒนาในวิศวกรระดับบัณฑิตศึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในด้านความสามารถเหล่านี้ระหว่างกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามต่างๆ การศึกษาวิจัยระดับ 6 วิธีที่เหมาะสมกับการพัฒนาเหล่านี้ แต่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบที่แตกต่างกันว่าวิธีใดเหมาะสมที่สุด ดูเหมือนว่าหนึ่งในความแตกต่างหลักระหว่างมุมมองที่ถือโดยวิศวกรบัณฑิตและผู้ถือโดยบุคลากรอาวุโสมากขึ้นคือความคิดเห็นของพวกเขาเกี่ยวกับการทำงานทางร่างกายในสถานที่ก่อสร้าง และได้รับประสบการณ์ในลักษณะที่นอกคอกได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการในช่วงต้นอาชีพของพวกเขา

Tai Sik Lee, Du-Hwan Kim and Dong Wook Lee (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบสมรรถนะสำหรับทีมงานก่อสร้างโครงการและทีมควบคุมโครงการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาแบบจำลองสมรรถนะสำหรับทีมงานก่อสร้างโครงการและทีมงานควบคุมโครงการซึ่ง เป็นหน้าที่สำคัญของบริษัทรับเหมาก่อสร้างเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนากำลังคนรวมถึงการจ้างงาน

การศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงขีดความสามารถขององค์กรร่วมกัน คุณลักษณะเหล่านี้ประกอบด้วยพื้นฐานของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และสะท้อนถึงลักษณะสำคัญของบริษัทรับเหมาก่อสร้าง การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ผลการศึกษารูปแบบสมรรถนะหลายรุ่นก่อนหน้า และได้ผลงานที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นแบบสอบถามที่เน้นเรื่องความสามารถที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับลักษณะของบริษัทรับเหมาก่อสร้าง นอกจากนี้ในการสัมภาษณ์กลุ่มผู้เชี่ยวชาญพบว่าน้ำหนักในการกำหนดระดับความสามารถและอำนาจความสะดวกในการประเมินสมรรถภาพและสร้างทีมงานก่อสร้างโครงการและรูปแบบสมรรถนะความสามารถของทีมควบคุมโครงการสำหรับบริษัทรับเหมาก่อสร้าง การศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบความถูกต้องของแบบจำลองโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการก่อสร้างจริง



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคอนโทรลจิก จำกัด ซึ่งรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด จำนวน 315 คน (ฐานข้อมูลบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ปี 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้ เนื่องจากประชากรคือพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ทำให้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ดังนี้

สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{X^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p (1-p)}$$

โดยที่

n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด

e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดเท่ากับ 0.05)
X^2	คือ	ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($X^2 = 3.841$)
p	คือ	สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{3.841 \times 315 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (315 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 173.315 \text{ หรือประมาณ } 173 \text{ ตัวอย่าง}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 173 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และเพื่อความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 ตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก Convenience Sampling) โดยเป็นการเลือกหน่วยตัวอย่างที่ไม่มีหลักเกณฑ์ นั่นคือเลือกใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้แต่ต้องอยู่ในกลุ่มรวมของประชากรที่กำลังศึกษา คือ พนักงานของบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด จำนวน 315 คน ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยกำลังเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยอาจเลือกพนักงานคนใดก็ได้ที่สะดวกตอบแบบสอบถามขึ้นมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 โครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นการใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัด Likert's Scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามความหมายของระดับความคิดเห็นคำตอบแต่ละข้อจะได้รับคะแนนสูงสุด 5 และคะแนนต่ำสุด 1 ตามความหมายของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

2.3 เกณฑ์การแปลผล

การประมวลผลจากแบบสอบถามสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด แบ่งคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ

1. ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 เห็นด้วยมากที่สุด
2. ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 เห็นด้วยมาก
3. ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 เห็นด้วยปานกลาง
4. ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 เห็นด้วยน้อย
5. ระดับคะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50 เห็นด้วยน้อยที่สุด

เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 - ตอนที่ 3 (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2556)

2.4 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา งานวิจัยเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ และนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป โดยกำหนดเกณฑ์การตัดสินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือ จุดประสงค์ (IOC) ถ้า $IOC > 0.50$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2557) โดยค่าที่ใช้ในการพิจารณาประกอบด้วย 3 ค่า คือ

- 1 หมายถึง รายการที่พิจารณาแล้วว่าไม่ตรงประเด็น
- 0 หมายถึง รายการที่พิจารณาแล้วไม่แน่ใจ
- 1 หมายถึง รายการที่พิจารณาแล้วตรงประเด็น

ซึ่งค่า IOC ของแบบสอบถามนี้มีค่าเท่ากับ 0.92

2.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

เป็นการใช้วิธีทางสถิติมาหาความคงเส้นคงวาของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามประเภทเรียงอันดับ แบบมาตราส่วนประมาณค่าที่สร้างขึ้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง โดยใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) สูตรของ Cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งงานวิจัยนี้มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.897 จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ให้บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ด้วยตนเอง

3.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุ (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบขั้นตอน (Stepwise Selection)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ
\hat{Y}	แทน	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด
x_1	แทน	ปัจจัยสมรรถนะด้านค่านิยม
x_2	แทน	ปัจจัยสมรรถนะด้านแรงจูงใจ
x_3	แทน	ปัจจัยสมรรถนะด้านความรู้
x_4	แทน	ปัจจัยสมรรถนะด้านทักษะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุดที่ได้รับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	170	85.00
หญิง	30	15.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	90	45.00
31 - 40 ปี	70	35.00
41 - 50 ปี	30	15.00
50 ปีขึ้นไป	10	5.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	84	42.00
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	100	50.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	11	5.50
ปริญญาตรี	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. มากที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และระดับปริญญาตรี มีน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	47	23.50
10,001 – 20,000 บาท	110	55.00
20,001 – 30,000 บาท	18	9.00
30,001 – 40,000 บาท	17	8.50
40,000 บาทขึ้นไป	8	4.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 มีรายได้เฉลี่ย 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และมีรายได้เฉลี่ย 40,000 บาทขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ช่วยช่าง	51	25.50
ช่างเชื่อม	20	10.00
ช่างเทคนิค	48	24.00
ช่างประกอบ	54	27.00
หัวหน้าช่าง	15	7.50
อื่น ๆ	12	6.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่ มีตำแหน่งช่างประกอบ มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาคือตำแหน่งผู้ช่วยช่าง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตำแหน่งช่างเทคนิค จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตำแหน่งช่างเชื่อม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตำแหน่งหัวหน้าช่าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และตำแหน่งอื่น ๆ มีน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	90	45.00
2 - 5 ปี	50	25.00
6 - 10 ปี	40	20.00
10 ปีขึ้นไป	20	10.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรระยะเวลาดำกกว่า 2 ปี จำนวนมากที่สุดคือ 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาระยะเวลา 2-5 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปรระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านค่านิยม ด้านคุณลักษณะเฉพาะ และด้านแรงจูงใจ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้	4.06	0.32	มาก
ด้านทักษะ	4.00	0.46	มาก
ด้านค่านิยม	3.99	0.49	มาก
ด้านคุณลักษณะเฉพาะ	4.06	0.46	มาก
ด้านแรงจูงใจ	3.98	0.39	มาก
ปัจจัยด้านสมรรถนะโดยรวม	4.02	0.37	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นในด้านปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.37) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.32) และด้านคุณลักษณะเฉพาะ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านทักษะ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46) ด้านทัศนคติ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.49) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านแรงจูงใจ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.39)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษาหรือฝึกฝนมา	4.05	0.74	มาก	3
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ท่าน	4.40	0.49	มาก	1
ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีความเข้าใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานออกมาได้อย่างถูกต้อง	4.15	0.36	มาก	2
ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางานที่เกิดขึ้นได้	3.80	0.51	มาก	5
ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	3.90	0.44	มาก	4
ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับงานให้แก่เพื่อนร่วมงานของท่านได้	4.05	0.50	มาก	3
ภาพรวม	4.06	0.32	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาด้านความรู้เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อ งานที่ปฏิบัติอยู่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.49) รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้ความรู้ที่มีทำความเข้าใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานออกมาได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.36) งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ที่พนักงานได้ศึกษาหรือฝึกฝนมา ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.74) พนักงานสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.44) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถใช้ความรู้ที่มีวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาทางานที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.51)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะ

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจในงานตรงกัน	4.20	0.51	มาก	1
ท่านมีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.10	0.54	มาก	2
ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทางหน่วยงานจัดหาให้	4.00	0.45	มาก	3
ท่านมีเทคนิคพิเศษในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ	3.80	0.68	มาก	4
นอกเหนือจากงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ท่านยังมีทักษะความสามารถในด้านอื่น ๆ อีก	3.70	0.72	มาก	5
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะและความชำนาญให้กับท่าน	4.20	0.51	มาก	1
ภาพรวม	4.00	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิค จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาด้านทักษะเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อพนักงานมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจในงานตรงกัน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.51) และหัวข้องานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะและความชำนาญให้กับพนักงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.51) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.54) พนักงานมีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทางหน่วยงานจัดหาให้ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.45) พนักงานมีเทคนิคพิเศษในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ และนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันพนักงานยังมีทักษะความสามารถในด้านอื่น ๆ อีก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านค่านิยม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ	4.05	0.59	มาก	2
ท่านสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.75	0.70	มาก	4
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นเพื่อพัฒนางานให้ออกมามีประสิทธิภาพ	3.90	0.63	มาก	3
ท่านมีความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง	4.25	0.43	มาก	1
ภาพรวม	3.99	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านค่านิยมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาด้านค่านิยมเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อพนักงานมีความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.43) รองลงมาคือ พนักงานได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.59) พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นเพื่อพัฒนางานให้ออกมามีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.63) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.70)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะเฉพาะ

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะเฉพาะ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.00	0.55	มาก	4
ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.20	0.40	มาก	1
ท่านมีตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานและการนัดหมาย	4.05	0.50	มาก	3
ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	4.00	0.71	มาก	4
ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.00	0.63	มาก	4
ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.10	0.63	มาก	2
ภาพรวม	4.06	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านคุณลักษณะเฉพาะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาด้านคุณลักษณะเฉพาะเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อ พนักงานมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ พนักงานยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.63) พนักงานมีตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานและการนัดหมาย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.55) พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.71) และพนักงานปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้ท่านเกิดกำลังใจในการพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	4.10	0.54	มาก	2
ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ	4.35	0.48	มาก	1
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	3.65	0.66	มาก	5
ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถของท่าน	3.75	0.62	มาก	4
ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่การงาน ในขณะนี้	4.05	0.39	มาก	3
ภาพรวม	3.98	0.39	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาด้านแรงจูงใจเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อพนักงานมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดกำลังใจในการพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.54) พนักงานรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.39) พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.62) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.66)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการแปรระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการแปรระดับความคิดเห็นของพนักงาน
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	3.48	0.71	ปานกลาง
ด้านปริมาณงาน	3.63	0.57	มาก
ด้านเวลา	3.48	0.59	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.83	0.50	มาก
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ	3.60	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นในด้านปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา โดยปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.71) และด้านเวลา ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของงาน

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านสามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.35	0.86	ปานกลาง	3
ท่านสามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.60	1.02	มาก	2
ท่านสามารถรับทราบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการจะสื่อสาร	3.35	0.86	ปานกลาง	3
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.35	0.91	ปานกลาง	3
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด	3.75	0.77	มาก	1
ภาพรวม	3.48	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพของงานเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และหัวข้อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา พนักงานสามารถรับทราบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการจะสื่อสาร และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ในหัวข้อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ พนักงานสามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 1.02) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.86) พนักงานสามารถรับทราบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการจะสื่อสาร ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.86) และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ผลการปฏิบัติงานของท่านทำได้ครบจำนวนงานตามที่ลูกค้าต้องการ	3.15	0.73	ปานกลาง	4
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด	3.55	0.74	มาก	3
ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.95	0.59	มาก	1
ท่านสามารถจัดการกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.85	0.73	มาก	2
ภาพรวม	3.63	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาด้านปริมาณงานเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน พนักงานสามารถจัดการกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามแผนที่ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าทีมกำหนด ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานทำได้ครบจำนวนงานตามที่ลูกค้าต้องการ ในหัวข้อ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ พนักงานสามารถจัดการกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.73) พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.74) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานทำได้ครบจำนวนงานตามที่ลูกค้าต้องการ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านสามารถวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนด	3.50	0.81	ปานกลาง	3
ท่านสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.70	0.84	มาก	1
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น หรือภายในระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด	3.35	0.79	ปานกลาง	4
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด	3.30	0.90	ปานกลาง	5
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำ	3.55	0.87	มาก	2
ภาพรวม	3.48	0.59	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาด้านเวลาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำ ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนด พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น หรือภายในระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด ในหัวข้อ พนักงานสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.87) พนักงานสามารถวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.81) พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้นหรือภายในระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.90)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติ	4.05	0.50	มาก	1
ท่านสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด	3.85	0.66	มาก	2
ท่านมีแนวคิดพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานให้มากที่สุด	3.85	0.73	มาก	2
ท่านสามารถบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงานให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	3.55	0.67	มาก	3
ภาพรวม	3.83	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาด้านค่าใช้จ่ายเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในหัวข้อพนักงานคิดว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ พนักงานสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.66) พนักงานมีแนวคิดพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานให้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานสามารถบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงานให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.67)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานี้มีสมมติฐาน คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 = สมรรถนะในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

H_1 = สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ เพื่อทดสอบสมรรถนะในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

Model	Unstandardized		Standardized			
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.	
(Constant)	1.840	.433		4.255	.000*	
ด้านค่านิยม	.729	.135	.667	5.398	.000*	
ด้านแรงจูงใจ	-.882	.155	-.632	-5.693	.000*	
ด้านความรู้	.986	.190	.584	5.191	.000*	
ด้านทักษะ	-.409	.149	-.348	-2.740	.007*	
			R	= .480	R²_{adj}	= .220
			R²	= .230	SE	= .470

หมายเหตุ: * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเมื่อพิจารณาค่าสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยสมรรถนะด้านค่านิยม ด้านแรงจูงใจ และด้านความรู้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000* ด้านทักษะ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007* จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) อธิบายได้ว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ และด้านทักษะ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด สามารถเขียนสมการถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อใช้ในการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$\hat{Y}_j = b_0 + b_1X_{1j} + b_2X_{2j} + \dots + b_pX_{pj} \quad (4.1)$$

แทนค่าได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด = 1.840 + 0.729 (ด้านค่านิยม) – 0.882 (ด้านแรงจูงใจ) + 0.986 (ด้านความรู้) – 0.409 (ด้านทักษะ)

เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านค่านิยม (Beta = 0.667) รองลงมาคือด้านแรงจูงใจ (Beta = 0.632) ด้านความรู้ (Beta = 0.584) และด้านทักษะ (Beta = 0.348)

ค่า Adjusted R² มีค่าเท่ากับ 0.220 แสดงได้ว่า ปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ และด้านทักษะ สามารถพยากรณ์ตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ได้เท่ากับร้อยละ 22.0

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง วิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษา 1) ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด และ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 200 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเพื่อการวิจัย คือ แบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด และปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนาเชิงคุณภาพ ได้แก่ ค่าร้อยละ และความถี่ เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะประชากร สถิติพรรณนาเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และลำดับความสำคัญของตัวแปร

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 85.00 มีอายุอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีตำแหน่งช่างประกอบ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรระยะเวลาต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.37) มีระดับความคิดเห็นรายด้านมากที่สุดคือ ด้านความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.32) และด้านคุณลักษณะเฉพาะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ด้านทักษะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.46) ด้านค่านิยม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.49) และด้านแรงจูงใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.54) มีระดับความคิดเห็นรายด้าน มากที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.57) ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.71) และด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

จากการตรวจสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านค่านิยม ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัดโดยรวม โดยปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มากที่สุดคือ ด้านค่านิยม ($B = 0.667$) รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ($B = 0.632$) ด้านความรู้ ($B = 0.584$) และด้านทักษะ ($B = 0.348$) ตามลำดับ

2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด สามารถอภิปรายผล ดังนี้

สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายด้านดังนี้

ปัจจัยสมรรถนะการทำงานด้านค่านิยมมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ค่านิยมของแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามประเภทของธุรกิจที่องค์กรบริหารงานอยู่ การที่พนักงานนำค่านิยมที่องค์กรกำหนดไปใช้ในการปฏิบัติงาน และแสดงออกด้วยพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ ท้ายสุด

แล้วจะกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งผลให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงกระตุ้นให้คนมีความตั้งใจในการทำงาน โดยความสำเร็จในการปฏิบัติงานถือเป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น ทำให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ อันเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow(1954) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงอื่นใดมารบอถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในผลสำเร็จของงานด้วย ดังนั้น ความต้องการด้านการยอมรับนับถือทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของค่านิยมที่องค์กรกำหนดและนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมที่ดีจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยสมรรถนะการทำงานด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานแต่ละคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป พนักงานบางคนมีแรงจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จมีความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายความสามารถของตน มีเป้าหมายคือความสำเร็จของงาน พนักงานบางคนมีแรงจูงใจด้านความต้องการความผูกพัน ต้องการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมด้วยงานความสบายใจและมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน หรือพนักงานบางคนมีแรงจูงใจด้านความต้องการอำนาจ คือ ตำแหน่งงานมีโอกาสก้าวหน้าและมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหาร แต่ไม่ว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจในด้านใดก็ตาม องค์กรก็ควรมีนโยบายสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานด้วยเช่นกัน เช่น ให้ความสำคัญกับการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนของพนักงานอย่างเหมาะสม และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน จะเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ขจรศักดิ์ ศิริมัย (2554 : 1) กล่าวอธิบายว่า แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน (Motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจหรือแรงขับภายในจะเป็นตัวผลักดันหรือแรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา

ปัจจัยสมรรถนะการทำงานด้านความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ธุรกิจขององค์กรเป็นการให้บริการเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าอุตสาหกรรม และมีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจพิเศษเฉพาะด้านเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและเข้าใจในหลักการในการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์งานพัฒนาเทคนิคการทำงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของสมรรถนะบุคคลของ คูลิต ชาวเหลือง (2554 : 22) ที่กล่าวว่า ความรู้(Knowledge) หมายถึง สิ่งที่คุณคณรู้และเข้าใจในหลักการแนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านคณิตศาสตร์ ความรู้ด้านบัญชี การตลาด ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

ปัจจัยสมรรถนะการทำงานด้านทักษะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรลจิก จำกัด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานมีทักษะพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายและใช้ทักษะที่มีปรับเปลี่ยนรูปแบบ และแนวทางในการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น ก็จะทำให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีทักษะพิเศษเฉพาะด้าน แต่ไม่ได้ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ตนมีความชำนาญ ทำให้พนักงานดังกล่าวไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ David C. McClelland (อ้างใน สุกัญญา รัชมีธรรม โชติ. 2548: 15) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะบุคคลเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้ ทักษะ ความรู้ ทักษะบุคลิกประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

ปัจจัยสมรรถนะการทำงานด้านคุณลักษณะเฉพาะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า องค์กรมีวิธีการคัดเลือกพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากความรู้และทักษะของพนักงานเป็นหลัก อาจเป็นเพราะธุรกิจขององค์กรเป็นผู้ให้บริการด้านไฟฟ้าอุตสาหกรรม องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการคัดเลือกพนักงาน โดยมุ่งเน้นปัจจัยด้านความรู้หรือทักษะพิเศษเฉพาะด้านของผู้สมัครงานเป็นสำคัญ ทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความรู้ความสามารถและทักษะใกล้เคียงกันตามมาตรฐานของการคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงานขององค์กร ในขณะที่พนักงานแต่ละคนที่เข้ามาปฏิบัติงานมีคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลแตกต่างกันไปตามสภาวะทางสังคมที่พนักงานแต่ละคนอาศัยอยู่ ซึ่งบางคุณลักษณะของพนักงานอาจเหมาะสมกับการปฏิบัติงานควบคู่กับความรู้และทักษะที่พนักงานมีอยู่ จะส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่บางคุณลักษณะของพนักงานอาจไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ เดชา เดชะ วัฒนไพศาล(2543) ที่กล่าวว่า “สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และ ความสามารถ หรือ

พฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ใน การทำงานหนึ่งๆ เรา ต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้อะไรจะทำมันนั้นๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรม หรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การศึกษาวิจัยการวิจัยเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ในครั้งนี้ ได้ข้อค้นพบหลายประการที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่านิยม ด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ และด้าน ทักษะ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยพบว่าด้าน ค่านิยมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือด้านแรงจูงใจ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ โดยผู้วิจัยมีความเห็นดังนี้

(1) ด้านค่านิยม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในทุกองค์กรย่อมมีพนักงานที่มาจากสังคมที่ แตกต่างกันเข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งแต่ละคนย่อมมีค่านิยมแตกต่างกันไป ดังนั้น องค์กรควรมี ค่านิยมหลักที่ดีและชัดเจน ซึ่งจะเป็แนวทางให้พนักงานนำไปประพฤติปฏิบัติตน เพื่อก่อให้เกิด ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยอาจจัดการ ฝึกอบรมพนักงานเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรและปลูกฝังค่านิยมที่พึงปฏิบัติ ภายในองค์กร

(2) ด้านแรงจูงใจ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากพนักงานได้รับสิ่งจูงใจเป็นที่น่าพอใจ แล้ว ก็จะส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่างาน ของตนเองมีความมั่นคงสูง ด้วยการให้ความเชื่อมั่นต่อพนักงานอาจเป็นการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม หรือการมอบหมายงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการวัดผลสำเร็จของผลงานที่ทำได้ เพื่อให้พนักงานรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น และ มีกำลังใจที่จะทำงานต่อไปให้ประสบผลสำเร็จ

(3) ด้านความรู้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หัวหน้างานจะต้องทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมในแต่ละแผนก มีทุนการศึกษาให้พนักงานศึกษาต่อ มีการสอนงานและกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มีคู่มือกฎระเบียบการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนทุกแผนก ควรจัดให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์ในแผนกที่รับผิดชอบ หากพนักงานสามารถรู้และเข้าใจอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้และย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร

(4) ด้านทักษะ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทักษะในการปฏิบัติงานมีหลายด้าน พนักงานแต่ละคนมีทักษะที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์และความสามารถส่วนบุคคล เช่น พนักงานบางมีทักษะทางด้านความคิดที่เป็นระบบสามารถจัดการและวางแผนการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ พนักงานบางคนมีทักษะในด้านเทคนิคการทำงานให้รวดเร็วเนื่องด้วยประสบการณ์การทำงานสูง หรือพนักงานบางคนมีทักษะด้านการสื่อสารประสานงานกับลูกค้าหรือผู้อื่น ฉะนั้น หัวหน้างานควรหมั่นพัฒนาและทดสอบทักษะด้านต่าง ๆ ของพนักงานอยู่เสมอ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละส่วนงาน และเนื่องจากธุรกิจขององค์กรนั้นจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงาน อาจจำเป็นต้องใช้วิทยากรภายนอกที่มีความรู้ความสามารถพิเศษเฉพาะด้าน และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบ

2. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า คุณลักษณะเฉพาะเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ลึกๆ ภายในตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นแรงจูงใจ อุปนิสัย และอัตมโนทัศน์ สมรรถนะเหล่านี้จะยากต่อการวัดและพัฒนา บางครั้งสมรรถนะด้านอัตมโนทัศน์สามารถสังเกตเห็นได้ แต่บางครั้งก็ซ่อนเร้นอยู่ภายใน ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลง/พัฒนาได้ด้วยการฝึกอบรม การบำบัดทางจิตวิทยา หรือพัฒนาโดยการให้ประสบการณ์ทางบวกแก่บุคคล แต่ก็เป็นที่พัฒนาค่อนข้างยากและต้องใช้เวลานาน โดยทั่วไปแล้วองค์กรส่วนใหญ่จะทำการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากสมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะเป็นส่วนใหญ่ เพราะสามารถทำได้ง่ายโดยอาจพิจารณาจากผลการศึกษา หรือการทดสอบความรู้ ความสามารถ ส่วนสมรรถนะด้านแรงจูงใจ อัตมโนทัศน์ และอุปนิสัยนั้น จะไม่ค่อยวัดและประเมินมากนัก เพราะเชื่อว่ามิอยู่ในตัวบุคคลแล้ว ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว หากสามารถเลือกได้เราควรพิจารณาสมรรถนะด้านคุณลักษณะ (แรงจูงใจ อัตมโนทัศน์ และอุปนิสัย) ของผู้สมัครเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล เป็นส่วนที่พัฒนายากที่สุด ส่วนสมรรถนะด้านความรู้ และทักษะนั้นเป็นสิ่งที่เราสามารถสอน ฝึกฝน และพัฒนาได้ง่ายกว่า

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

พิจารณาวิธีการศึกษานอกเหนือจากการแนวคิดของ David C. McClelland โดยใช้แนวคิดอื่นกำหนดตัวแปร เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านอื่นๆด้วย

1. พิจารณาศึกษาสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรอื่น ๆ ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันกับองค์กรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในเรื่องการพัฒนานวัตกรรม และเจาะลึกถึงคุณลักษณะของพนักงานในองค์กรที่เห็นว่าสำคัญและจำเป็นจริง ๆ รวมถึงการเข้าไปสังเกตพฤติกรรมของพนักงานโดยตรง เพื่อจะได้คุณลักษณะที่พึงประสงค์และที่เป็นจริงของพนักงานเพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงลึก ต่อไป





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกานต์ เทิดทองศิริ. (2551). *การส่งเสริมให้ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน กับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 12 สงขลา*. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน, กรุงเทพฯ.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2540). *แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1*. หน้า 141.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน Efficiency development*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.
- กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2548). *คู่มือแนวทางการดูแลรักษาโรคอ้วน*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, นนทบุรี.
- ขจรศักดิ์ สิริมัย. (2554). *เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับสมรรถนะ*. (ออนไลน์). <http://competency.rmutp.ac.th/.doc>.
- จุฑามาส แสงอาวุธ และพรนิภา จินดา. (2551). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ฉนวน เอื้อการณ์. (2557). “การพัฒนาสมรรถนะหลักของวิศวกรไทยในการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558”. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 15(1).
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). “การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะCompetency and Effective Training”. *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*, 7.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์ และไกรยุทธ ชาติยาคินันท์. (2537). *การประเมินการใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน*. คณะรัฐศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ทิวา เทียนเบ็ญจะ. (2557). *อิทธิพลการพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของกลุ่มพนักงานที่ส่งผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานในองค์กรผู้ผลิตเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

- ชานินทร์ ศิลปะจารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 15. เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์, นนทบุรี.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ*. ผู้จัดการ, กรุงเทพฯ.
- พูลศักดิ์ สมบูรณ์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้นผู้น้อยที่ปฏิบัติงานอยู่ในมณฑลทหารบกที่ 22 อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เมธี ไพรัชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- วิระ อุ่นอก. (2553). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการในการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ของสถานประกอบการในจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.
- ศรัณภรณ์ สุมานัส. (2552). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของ บริษัท ศรีอยุธยาประกันภัย จำกัด (มหาชน). (คุยฎีนิพนธ์บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2545). *คู่มือการดำเนินกิจกรรม 5ส โครงการส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตราชการ*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, กรุงเทพฯ.
- เสวก ประทุมเมศ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจคัดเลือกใช้ผู้รับเหมาหลักสำหรับโครงการก่อสร้างในโพนทะเลในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. (2548). *แนวทางพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency*. ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, กรุงเทพฯ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). ไทยวัฒนาพานิชย์, กรุงเทพฯ.
- เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง. (2557). *สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมืองจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.

- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. (2547). *แนวความคิดเรื่องสมรรถนะเรื่องเก่าที่เราหลงทาง*. จุฬาลงกรณ์วารสาร ปีที่ 16 เล่มที่ 64, หน้า157-78, กรุงเทพฯ.
- Boyatzis, R.E. (1982). *The Competent Manager: A model of Effective Performance*. John Wiley and Sons Inc, New York.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern management*. Prentice-Hall, New Jersey.
- Dubrin. A.J. (1984). *Foundation of Organizational Behavior : An Applied perspective*. Englewood Cliffs N.J. : Prentice-Hall.
- Emerson, Harrington. (1931). *The Twelve Principles of Efficiency*. The Engineering Magazine, New York.
- Gilmer, V. B. (1967). *Industrial and Organization Psychology*. McGraw-Hill, New York.
- Hamel, G. and Prahalad, C.K. (1994). *Competing for The Future*. Harvard University Press, Boston, MA.
- Hay-Group. (1996). *Generic Competency Dictionary for Internal Use*. (Millennium Edition).
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1979). *Organization and management: A system and contingency approach*. McGraw-Hill, Tokyo.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.
- McClelland, David C. & Others. (1960). *The achieving society*. D.Van Nostrand Co., Inc, Princeton, New Jersey.
- Nguyen, T. M. A. (2008). *Functional competencies and their effects on performance of manufacturing companies in Vietnam*. Doctoral dissertation, Faculty of Economics and Social Sciences, University of Fribourg, Switzerland.
- Parry, Scott B. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. American Society for Training and Development, Alexandria, Virginia.
- Peter, W. Kennedy, and Sandy Grogan Dresser. (2005, February). "Creating a Competency-Based Workplace," Benefits Compensation Digest. 42(2) : 20-23.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Richard D. Irwin, Homewood, Illinois.

- Stefan Frans Bothma. (2012). *Developing project management competencies in graduate engineers in the construction industry*. Gordon Institute of Business Science, University of Pretoria.
- Tai Sik Lee, Du-Hwan Kim and Dong Wook Lee. (2011). *A competency model for project construction team and project control team*. KSCE Journal of Civil Engineering (2011) 15(5): 781-792.
- WoodCock, Mike. (1989). *Team development manual*. Billing and Sons, Worcester.
- Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers*. Division of Research Harvard University, Massachusetts.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

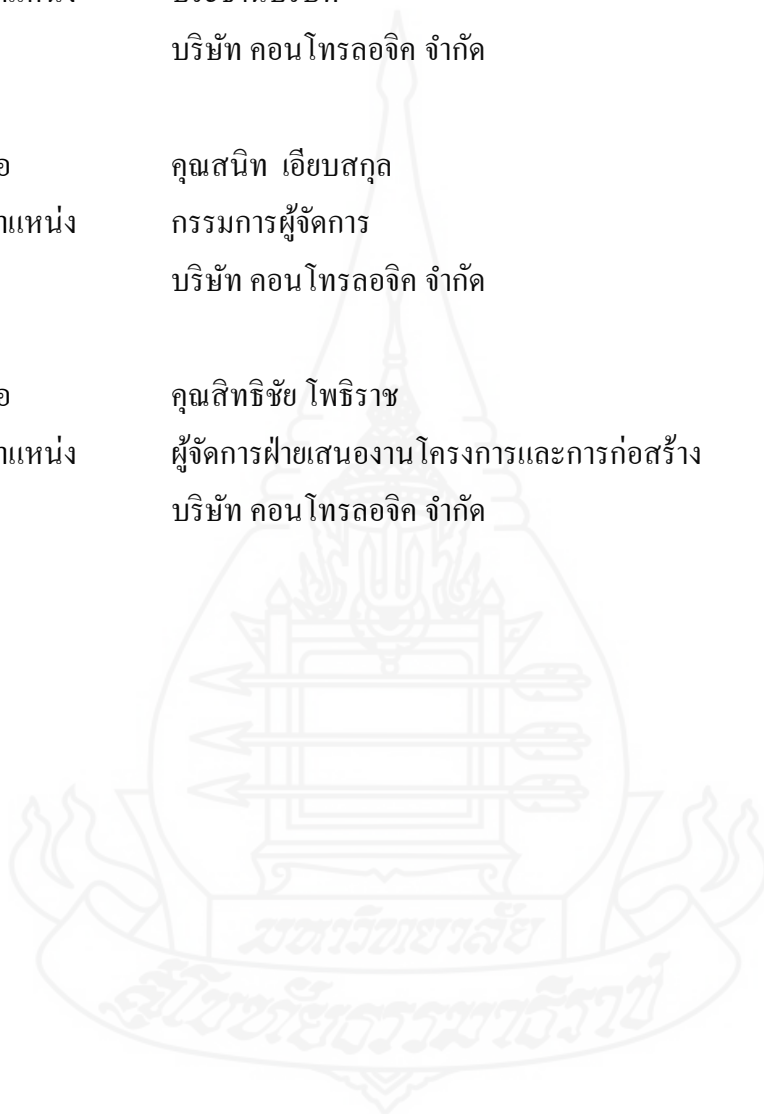


รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ชื่อ คุณยศ รินากุล
ตำแหน่ง ประธานบริษัท
 บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

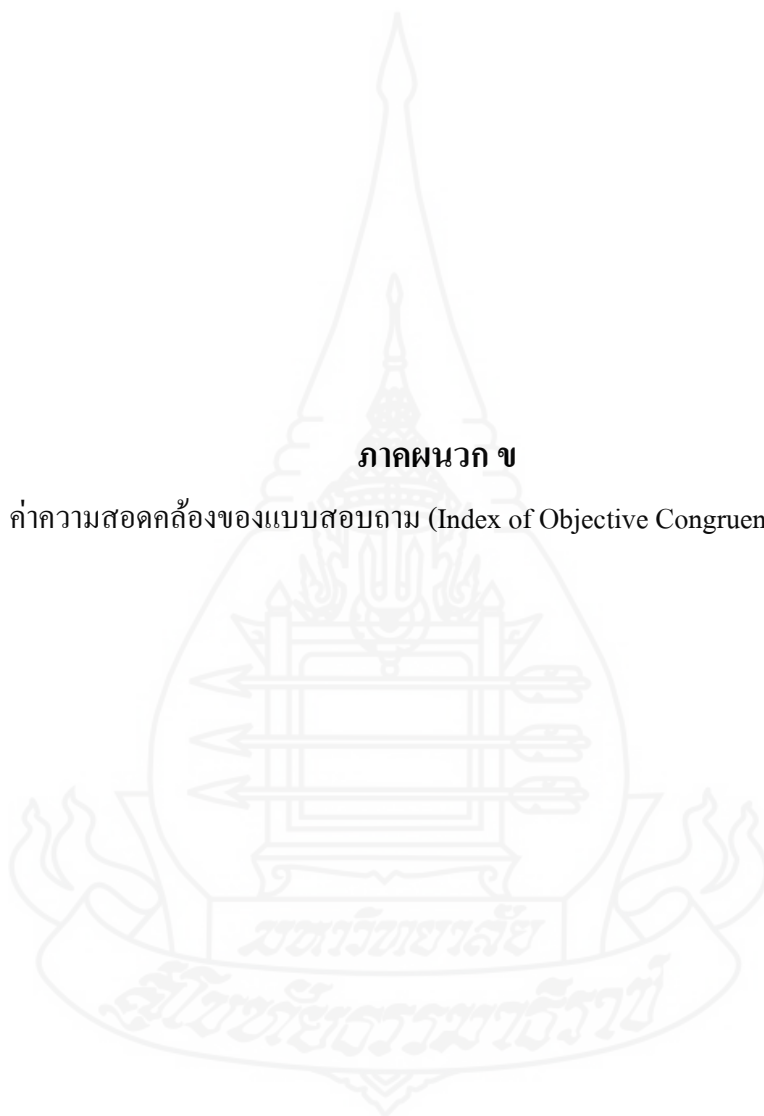
2. ชื่อ คุณสนธิ เอียบสกุล
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ
 บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

3. ชื่อ คุณสิทธิชัย โพธิราช
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายเสนองาน โครงการและการก่อสร้าง
 บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Objective Congruence: IOC)



ค่าความสอดคล้องข้อคำถามกับตัวแปรที่ศึกษาตามกรอบแนวคิดการศึกษา

ของแบบสอบถาม (Index of Objective Congruence: IOC)

รายละเอียดข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความสอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ปัจจัยสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน					
ด้านความรู้					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษาหรือฝึกฝนมา	1	1	1	1	สอดคล้อง
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง
3. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีความเข้าใจในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานออกมาได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	สอดคล้อง
4. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีวิเคราะห์และแก้ไขปัญหางานที่เกิดขึ้นได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
5. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	1	0	1	0.67	สอดคล้อง
6. ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับงานให้แก่เพื่อนร่วมงานของท่านได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านทักษะ					
7. ท่านมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจในงานตรงกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
8. ท่านมีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง
9. ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทางหน่วยงานจัดหาให้	1	1	1	1	สอดคล้อง
10. ท่านมีเทคนิคพิเศษในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
11. นอกเหนือจากงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ท่านยังมีทักษะความสามารถในด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายมาอีก	1	1	1	1	สอดคล้อง
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะและความชำนาญให้กับท่าน	1	1	1	1	สอดคล้อง

รายละเอียดข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านค่านิยม					
13. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	สอดคล้อง
14. ท่านสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า ได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง
15. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นเพื่อ พัฒนาองค์กร หรือหน่วยงานที่สังกัดอยู่	1	1	1	1	สอดคล้อง
16. ท่านมีความสามารถในการรับคำสั่งและปฏิบัติ ตามคำสั่ง	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านคุณลักษณะเฉพาะ					
17. ท่านมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
18. ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
19. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานและการนัดหมาย	1	1	1	1	สอดคล้อง
20. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	1	1	1	1	สอดคล้อง
21. ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร อย่างเคร่งครัด	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
22. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านแรงจูงใจ					
23. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้ท่านเกิด กำลังใจในการพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	1	1	1	1	สอดคล้อง
24. ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของผลงาน ที่ประสบความสำเร็จ	1	1	1	1	สอดคล้อง
25. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
26. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความ เจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถของท่าน	1	1	0	0.67	สอดคล้อง

รายละเอียดข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความสอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
27. ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน					
ด้านคุณภาพของงาน					
28. ท่านสามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1	สอดคล้อง
29. ท่านสามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง
30. ท่านสามารถรับทราบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างเข้าใจและถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการจะสื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
31. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	สอดคล้อง
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านปริมาณงาน					
33. ผลการปฏิบัติงานของท่านทำให้ครบถ้วนงานตามที่ลูกค้าต้องการ	1	1	1	1	สอดคล้อง
34. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
35. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	0	1	1	0.67	สอดคล้อง
36. ท่านสามารถจัดการกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านเวลา					
37. ท่านสามารถวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
38. ท่านสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	1	1	1	1	สอดคล้อง

รายละเอียดข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
39. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ภายใน ระยะเวลาอันสั้น หรือภายในระยะเวลาที่ลูกค้า กำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด	1	1	1	1	สอดคล้อง
41. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำ	1	1	1	1	สอดคล้อง
ด้านค่าใช้จ่าย					
42. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมีความ เหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติ	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
43. ท่านสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่าง ประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด	1	1	0	0.67	สอดคล้อง
44. ท่านมีแนวคิดพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ที่จะช่วย ให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานให้ มากที่สุด	1	1	1	1	สอดคล้อง
45. ท่านสามารถบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่ายใน แต่ละงานให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับ มอบหมายเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	1	1	1	1	สอดคล้อง

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ภาคอุตสาหกรรมรับเหมาระบบควบคุมไฟฟ้า และผู้ที่ให้ความสนใจทั่วไป คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้จากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีจำนวน 6 หน้า

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 18 ข้อ

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นพรัตน์ สุขเทียม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ต่ำกว่า 30 ปี

[] 31 – 40 ปี

[] 41 – 50 ปี

[] 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

[] ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

[] มัธยมศึกษา หรือ ปวช.

[] อนุปริญญา หรือ ปวส.

[] ปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

[] ต่ำกว่า 10,000 บาท

[] 10,000 – 20,000 บาท

[] 20,001 – 30,000 บาท

[] 30,001 – 40,000 บาท

[] สูงกว่า 40,000 บาท

5. ตำแหน่งงานของท่าน

[] ผู้ช่วยช่าง

[] ช่างเชื่อม

[] ช่างเทคนิค

[] ช่างประกอบ

[] หัวหน้าช่าง

[] อื่นๆ.....

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

[] ต่ำกว่า 2 ปี

[] 2 – 5 ปี

[] 6 – 10 ปี

[] 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
คอนโทรลจิก จำกัด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความรู้					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ที่ท่าน ได้ศึกษาหรือฝึกฝนมา					
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ ให้แก่ท่าน					
3. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีความเข้าใจ ในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงาน ออกมาได้อย่างถูกต้อง					
4. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีวิเคราะห์และ แก้ไขปัญหาทางานที่เกิดขึ้นได้					
5. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานไปใช้ในชีวิตประจำวันได้					
6. ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ กับงานให้แก่เพื่อนร่วมงานของท่านได้					
ด้านทักษะ					
7. ท่านมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ให้มีความเข้าใจในงานตรงกัน					

ปัจจัยสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ท่านมีความชำนาญในงานที่ได้รับมอบหมาย					
9. ท่านมีทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทาง หน่วยงานจัดหาให้					
10. ท่านมีเทคนิคพิเศษในการปฏิบัติงานให้ สำเร็จอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ					
11. นอกเหนือจากงานที่ท่านได้รับมอบหมายใน ปัจจุบัน ท่านยังมีทักษะความสามารถในด้าน อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายมาอีก					
12. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนช่วยพัฒนาทักษะ และความชำนาญให้กับท่าน					
ด้านค่านิยม					
13. ท่านได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ คล่องและมีประสิทธิภาพ					
14. ท่านสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
15. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่น เพื่อพัฒนางานให้ออกมามีประสิทธิภาพ					
16. ท่านมีความสามารถในการรับคำสั่งและ ปฏิบัติตามคำสั่ง					

ปัจจัยสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณลักษณะเฉพาะ					
17. ท่านมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม					
19. ท่านตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานและ การนัดหมาย					
20. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี					
21. ท่านปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ องค์กรอย่างเคร่งครัด					
22. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
ด้านแรงจูงใจ					
23. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้ท่าน เกิดกำลังใจในการพัฒนาผลงานให้ ดียิ่งขึ้นต่อไป					
24. ท่านมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของ ผลงานที่ประสบความสำเร็จ					
25. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่อง ชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ					
26. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความ เจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ ของท่าน					
27. ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าใน ตำแหน่ง หน้าที่การงานในขณะนี้					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท
คอนโทรลจิก จำกัด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านคุณภาพของงาน					
28. ท่านสามารถทำงาน ได้ถูกต้องตามที่ ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
29. ท่านสามารถถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
30. ท่านสามารถรับทราบปัญหาจากลูกค้าได้อย่างเข้าใจ และถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าต้องการจะ สื่อสาร					
31. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ ลูกค้ากำหนด					
ด้านปริมาณงาน					
33. ผลการปฏิบัติงานของท่านทำได้ครบจำนวนงาน ตามที่ลูกค้าต้องการ					
34. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามแผนที่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด					
35. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความ เหมาะสมกับความสามารถของท่าน					
36. ท่านสามารถจัดการกำลังคนและวัสดุอุปกรณ์ให้ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อให้งานเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด					

ประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน บริษัท คอนโทรลจิก จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเวลา					
37. ท่านสามารถวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนด					
38. ท่านสามารถพัฒนาเทคนิคการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
39. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลาอันสั้น หรือภายในระยะเวลาที่ลูกค้ากำหนด					
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามแผนที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าทีมกำหนด					
41. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำ					
ด้านค่าใช้จ่าย					
42. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติ					
43. ท่านสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียุน้อยที่สุด					
44. ท่านมีแนวคิดพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ที่จะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานให้มากที่สุด					
45. ท่านสามารถบริหารจัดการต้นทุนค่าใช้จ่ายในแต่ละงานให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณพรัตน์ สุขเทียม
วัน เดือน ปีเกิด	21 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมการวัดคุม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551
สถานที่ทำงาน	บริษัท คอนโทรลจิต จำกัด จังหวัดกรุงเทพ ฯ
ตำแหน่ง	วิศวกร

