

สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

Performance of employees in commercial real estate group in Bangkok

นายอรรถพล แก้วจันทร์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Mr. Attapon kaewjan

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะกับสมรรถนะ ในการการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 394 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามปลายปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ ค่าสถิติ Analysis of variance และ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมของปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะทั้ง 3 ด้านและสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด และการทดสอบสมมติฐาน อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับสูง พิจารณาแต่ละหัวข้อพบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะด้านความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ อยู่ในระดับสูง แต่ด้านแรงจูงใจในการ

ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสุขในการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน; สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านแรงจูงใจในการทำงาน

Abstract

This study aims to (1) to study the performance level of employees, (2) to study performance enhancing factors, (3) to study comparing performance in performance by personal factors, (4) to study the relationship between performance enhancing factors and performance. In this study, samples from employees of commercial real estate companies were used. 394 samples in Bangkok. Data collection uses closed-end queries. Analyze data with the SPSS/PC program. The results showed that the overall performance factors in all three areas and the performance of employees in all three areas, and the tests of different assumptions, age, income and performance duration, were different in the three different aspects of performance. Considering each topic, we found that the performance enhancing factors in the work environment were moderately correlated with performance in all three areas.

Key words: The three aspects of performance enhancement are: happiness in work. Creativity And the environment in the work; performance in the three areas: knowledge, skills and work motivation

บทนำ

เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบว่าบุคลากรมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น สามารถวัดได้จากสมรรถนะในการปฏิบัติของแต่ละบุคคล เนื่องจากสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ของแต่ละบุคคล โดยวัดในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ และความสามารถ หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้าง ความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรม ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว ความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นที่มีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ยังไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทักษะคิด แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ที่ทำให้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่า 5 ปี ทำงานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ได้ประสานงานร่วมกับบุคลากรหลายภาคส่วน ทำให้เห็นประเด็นที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรในอนาคตเมื่อได้ศึกษาต่อที่คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มีความต้องการที่จะศึกษา และทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคลในการพัฒนาการทำงานของพนักงานให้ก้าวหน้าต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้วจะทำให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่เป็นเลิศทำให้บุคลากรเกิดความรักองค์กรพร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

- 1.1.1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ต่างกัน
- 1.1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะต่างกัน
- 1.1.3 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

- 1.2.1 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ต่างกัน
- 1.2.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะต่างกัน
- 1.2.3 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

1.3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน

- 1.3.1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ต่างกัน
- 1.3.2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะต่างกัน
- 1.3.3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะได้แก่ ความสุขในการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความรู้
- 2.1.2 ปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านทักษะ
- 2.1.3 ปัจจัยความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.1 ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความรู้
- 2.1.2 ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านทักษะ
- 2.1.3 ความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

- 2.2.1 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความรู้
- 2.2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านทักษะ
- 2.2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์
2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย ศึกษาเฉพาะในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ 1 กันยายน 2563 ถึง 30 พฤศจิกายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคล และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงผลตอบแทนเพิ่มสวัสดิการในการดำรงชีพเพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความรักองค์กรมากขึ้น และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่เหมาะสมต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทธนียะ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนงานพัฒนาทักษะความรู้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอื่นต่อ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ การนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลได้เริ่มต้นขึ้นในปี ค.ศ.1970 โดย ศาสตราจารย์ David C. McClelland (อ้างถึงใน จิระประภา อัครบวร, 2549:55) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard และที่ปรึกษาองค์กรธุรกิจอีกหลายแห่ง ได้ทำการศึกษาว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนผลงานวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่อง สมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่า เปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) โดย McClelland อธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่าง ๆ ที่เรียนมา

(Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มี ปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนใหญ่ที่ไม่อาจสังเกตเห็นได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขื่อน้ำปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาด สามารถเรียนรู้องค์ความรู้และทักษะได้นั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นจึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วยจึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีความโดดเด่นได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Diener

Diener (2003 อ้างถึงใน จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547, หน้า 26) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ของบุคคลถึงอารมณ์ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับการกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้ชีวิตมีคุณค่าได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ องค์ประกอบของความสุขคือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้นเป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุรายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิต นำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริงสามารถกระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผลเข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ตนสนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์เอง ซึ่งบางคนก็มีมากบาง คนก็มีน้อยแตกต่างกันไปหรือที่เข้าใจว่า ความคิดสร้างสรรค์อยู่ในความถนัด (Aptitude) หรือความสามารถ (Ability) ความคิดสร้างสรรค์นอกจากจะเกิดมาเฉพาะตัวบุคคลแล้วยังสามารถเกิดขึ้นได้ จากการ สะสมประสบการณ์ และการแก้ปัญหา (เกสร ชิตะจารี, 2550:12)

E. Paul Torrance (1962 อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ แก้วทอง, 2546 : 22-24) กล่าวว่าความคิดสร้างสรรค์จะแสดงออกตลอดกระบวนการของของความรู้สึกหรือการเห็นปัญหา การรวบรวมความคิดเพื่อตั้งเป็นสมมติฐานการทดสอบ และการแปลงสมมติฐานนั้น ตลอดจนการเผยแพร่ถึงผลผลิตที่ได้รับกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ตามทฤษฎีของ E. Paul Torrance สามารถแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1) การค้นหาข้อเท็จจริง (Fact Finding) เริ่มจากการความรู้สึกกังวล สับสนวุ่นวาย แต่ยังไม่สามารถหาปัญหาได้ว่าเกิดจากอะไร ต้องคิดว่าสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดคืออะไร

2) การค้นพบปัญหา (Problem – Finding) เมื่อคิดจนเข้าใจจะสามารถบอกได้ว่าปัญหาด้านใดคืออะไร

3) ถ้าค้นพบความคิด (Ideal – Finding) คิดและตั้งสมมติฐาน ตลอดจนรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบความคิด

4) การค้นพบคำตอบ (Solution – Finding) ทดสอบสมมติฐานจนพบคำตอบ

5) การยอมรับจากการค้นพบ (Acceptance – Finding) ยอมรับคำตอบที่ค้นพบและคิดต่อว่าการค้นพบจะนำไปสู่หนทางที่จะทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ต่อไปที่เรียกว่า การท้าทายในทิศทางใหม่ (New Challenge)

ความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

Mosley, Pietri & Megginson (1996 อ้างถึงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549: 45-47) กล่าวถึง ลักษณะโดยรวมของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบไปด้วยตัวแปรต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

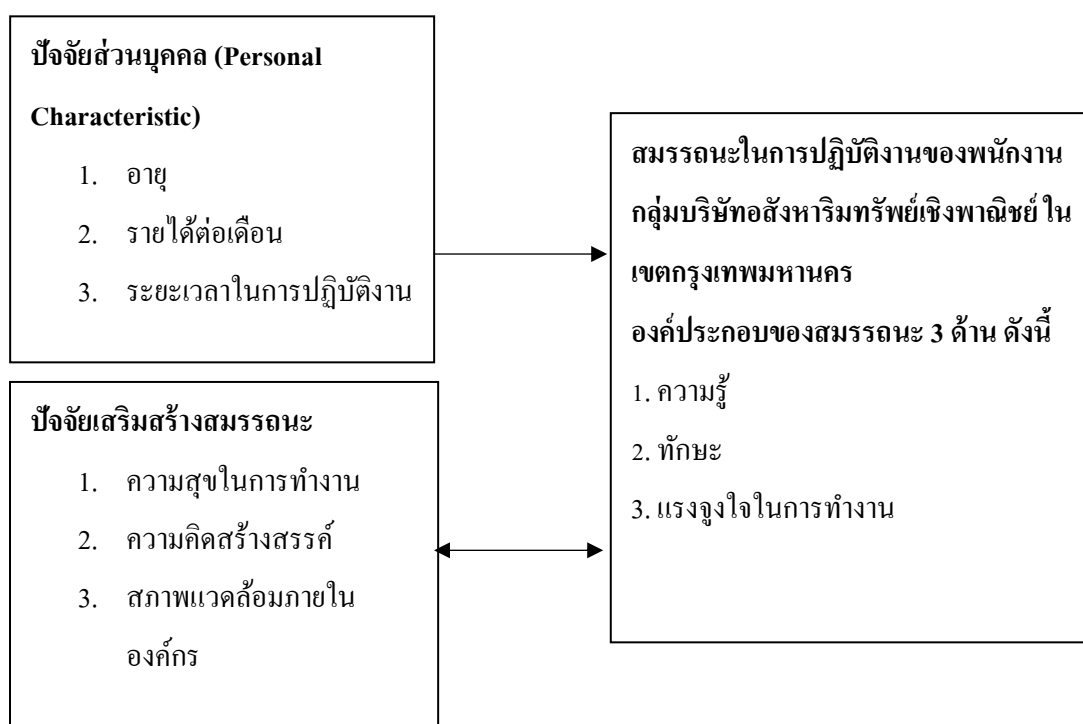
- 1) ทรัพยากรบุคคล
- 2) วัฒนธรรมองค์กร
- 3) เทคโนโลยี
- 4) ระบบการบริหารจัดการ
- 5) โครงสร้างขององค์กร

กรอบแนวคิด

การวิจัย“สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาได้วัดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของ McClelland ซึ่งเชื่อว่าสมรรถนะในการปฏิบัติงานประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคลากร และแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกมาทดสอบ 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องการทราบเกี่ยวกับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้ศึกษาค้นคว้า และนำแนวคิดที่กล่าวถึงปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของ Diener คือ ความสุขในการทำงาน แนวคิดของ E.P Torrance คือ ความคิดสร้างสรรค์ และแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรซึ่งบูรณาการมาจาก Mosley,Pietri & Megginson มาวัดปัจจัยดังกล่าวพร้อมทั้งหาความเชื่อมโยงโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น (อิสระ)

ตัวแปรตาม



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรของกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนโดยประมาณ 25,000 คน (อ้างอิงจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผลสำรวจ ภาวะการทำงานของประชากร ปี2562) กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการ ถึงผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้างาน) ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรยามานะ (Taro Yamane, 1973 : 125, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ที่ใช้ช่วงความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 394 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือคือแบบสอบถาม (Questionnaire) 4 ส่วน
 - 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวนข้อคำถาม 3 ข้อ
 - 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ
 - 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 25 ข้อ
 - 4) ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 36 วัน คือ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง 5 พฤศจิกายน 2563
3. เก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) แบ่งตาม 2 โซนคือ กรุงเทพฯย่านธุรกิจและกรุงเทพฯชั้นใน
4. ใช้เครื่องมือ Google Form โดยการติดต่อผู้ช่วยเก็บ ในแต่ละโซน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอข้อมูลเป็นลักษณะการ แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสุขใน การทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อมูล ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และแรงจูงใจในการทำงาน นำเสนอในรูปแบบของข้อมูลค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้ ค่าสถิติ Analysis of variance (ANOVA)

5. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะได้แก่ ความสุขในการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 อายุระหว่าง 41 – 45 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 อายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และอายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.57 ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.32 มากกว่า 55,000 บาท มีจำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.56 ระหว่าง 45,001 -55,000 บาท มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.35 และต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.81 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประชากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.92 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 5 – 10 ปี มีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.44 ระหว่าง 11 – 15 ปี มีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.53 ระหว่าง 21 – 25 ปี กับ มากกว่า 25 ปี มีจำนวน 10 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.54 เท่ากัน และระหว่าง 16 – 20 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.03 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสุขในการทำงาน พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสุขในการทำงาน มากที่สุดคือมีความสุขในงานที่ทำเมื่อมีคนเห็นคุณค่าของงานนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 รองลงมาคือมีความสุขเมื่อองค์กรมีกิจกรรมให้ทำร่วมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ต่อมาคือมีความสุขเมื่อได้รับงานใหม่ๆ เมื่อผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ทำ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 สี่ ต่อมาคือมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และสุดท้ายคือมีความรู้สึกรับชอบและมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสุขในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสุขในการทำงาน พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความสุขในการทำงาน มากที่สุดคือมี

ความสุขในงานที่ทำเมื่อมีคนเห็นคุณค่าของงานนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 รองลงมาคือมีความสุขเมื่อองค์กรมีกิจกรรมให้ทำร่วมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 ต่อมาคือมีความสุขเมื่อได้รับงานใหม่ๆ เมื่อผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ทำ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ต่ ต่อมาคือมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และสุดท้ายคือมีความรู้ลึกซึ้งขึ้นชอบและมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์

สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความคิดสร้างสรรค์ มากที่สุดคือมีความคิดที่จะพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพที่สุดอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 รองลงมาคือสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้และคิดริเริ่มให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 ต่อมาคือสามารถคิดหาคำตอบของปัญหาได้หลายทิศทางหลายแง่หลายมุมได้อย่างสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ต่อมาคือมองปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสที่จะได้แสดงความสามารถเสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 และสุดท้ายคือมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีแนวคิดใหม่ๆ อันเป็นประโยชน์ต่องาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.97 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มากที่สุดคือภายในองค์กรของท่านมีการอากาศถ่ายเทเหมาะสมต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 รองลงมาคือองค์กรของท่านมีความสะอาดเรียบร้อยถูกสุขอนามัยเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.00 ต่อมาคือภายในองค์กรของท่านมีการจัดห้องครัว ห้องพักผ่อน ห้องพยาบาลหรือสถานที่อื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 ต่อมาคือองค์กรของท่านมีอุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 และสุดท้ายคือภายในองค์กรมีการจัดสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ มากที่สุดคือมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ต่อมาคือมีแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ต่อมาคือใช้ความรู้รอบด้าน

ที่มีอยู่จัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และสุดท้ายคือสามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการแก่เพื่อนร่วมงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรู้ มากที่สุดคือมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ต่อมาคือมีแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ต่อมาคือใช้ความรู้รอบด้านที่มีอยู่จัดการกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 และสุดท้ายคือสามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการแก่เพื่อนร่วมงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านทักษะ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านทักษะ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านทักษะ มากที่สุดคือมีทักษะการวิเคราะห์งานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามเป้าหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 รองลงมาคือมีทักษะความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ต่อมาคือสามารถใช้ทักษะในการสอนงาน และถ่ายทอดงานแก่เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานใหม่ได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ต่อมาคือสามารถสื่อสารได้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการสื่อสารได้อย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.97 และสุดท้ายคือมีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.95

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุดคือได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 รองลงมาคือรู้สึกพอใจเมื่องานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ต่อมาคือคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความก้าวหน้ายั่งยืนต่อไปในอนาคต ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ต่อมาคือมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่กับองค์กร ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และสุดท้ายคือพอใจในสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เช่น สถานที่จอดรถ ห้องอาหารสำหรับพนักงาน หรืออื่นๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.61

4. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้ ค่าสถิติ Analysis of variance (ANOVA)

ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ANOVA พบว่ามีตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัว มีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานหลัก H_1 หมายความว่า อายุที่ต่างกันมีระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 4.149, \text{Sig.} = 0.001$)

5. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะได้แก่ ความสุขในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Correlation Coefficient (r)

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.806 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับกลาง จึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1) ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานในส่วนของระดับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

2) ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานเฉพาะแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข บูรณาการในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่อไป

3) ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

เกสร ธิตะจาริ .2550. กิจกรรมศิลปะสำหรับครู. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค.2546. การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นาโกต้า.

จิรประภา อัครบวร .2549.สร้างคนสร้างผลงาน.กรุงเทพฯ: ก.พลพิมพ์.

ณรงควิทย์ แสนทอง. 2547.มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ .2551. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น.

เทียน ทองแก้ว . 2545 .สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธีรศักดิ์ ทองสวัสดิ์ . 2543. เริ่มต้นอย่างไร เมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ :

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ข้าราชการพลเรือน.สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน .2548. คู่มือสมรรถนะราชการพลเรือนไทย. สำนักงาน
จำเนียร จวงตระกูล. 2552.“ทฤษฎีการบริหารบุคคลของพระพุทธเจ้า” วารสารการบริหารคน ปีที่ 30

ฉบับที่ 1/2552. หน้า 33-37.

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. 2552.“ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรีผู้จำหน่ายโตโยต้า
จำกัด”. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัชฎา ณ น่าน .2550. “สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน”.วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

ศยามล เอกะกุลนันต์ . 2552 “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิต

สมหมาย กิ่งศักดิ์กลาง .2544 “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของเจ้าหน้าที่พลศึกษาตำบลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในจังหวัดนครราชสีมา”.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Diener, E. “2003. Subjective Well-Being: The science of happiness and proposal for a national

Manion, Jo.2003. “Joy at Work: Creating a Positive Work Place”. Journal of Nursing Administration, 33(12),
652 – 655.

McAllister, S. 2006. “Competency based assessment of speech pathology student’ performance in

Warr, P.1990. “The measurement of well-being and other aspects of mental health”. Journal of

Boyatzis, R.E.,1982. The Competence manager: A model for effective performance.

New York: Wiley, 1982.

Guilford, J.P. 1953.Psychometric Methods. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Boyatzis, R.E. 1982. The Competent Manager. New York: McGraw-Hill.

Spencer, M and Spencer, M.S. 1993. Competence at work: Models for Superiors Performance. New York: John
Wiley & Sons.