

ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร
บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชันเนอร์ส จำกัด
Organizational Factors Affecting the Competency of Personnel
Mahajak Air Conditioners Co., Ltd.

เฉลิมวุฒิ แยมประโคน
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประเทศไทย

Chalearmwut Yaemprakhon
E-Mail : chalearmwut.ptc@gmail.com
Industrail Management, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University,
Thailand

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรจำแนกตามประชากรศาสตร์ และศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชันเนอร์ส จำกัด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยสะดวก จำนวน 72 ตัวอย่าง เครื่องมือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 1.0 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ สมรรถนะของบุคลากรโดยรวม มีสมรรถนะในระดับสูง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วน อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีสมรรถนะของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ด้านปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อปัจจัยองค์การเพิ่มขึ้นจะทำให้สมรรถนะของบุคลากรเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากองค์การให้ความสำคัญในด้าน การฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี และค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ จะมีผลส่งเสริมให้สมรรถนะของบุคลากรในองค์การสูงขึ้น

Abstract

This independent study aimed to compare the competency of personnel classified by demographic. And to study organizational factors affecting the competency of personnel of Mahajak Air Conditioners Company Limited by using convenient sampling methods with result of 72 samples, the survey with reliability value of 1.0 has been checked for the accuracy of the content by experts. The statistics used for analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, and pearson correlation coefficient.

The results of the research were overall personnel competencies has a high level of competency. The personal factors were gender, education level, departments of work, and incomes have different personnel competencies. As for age, status, and the time of working service, there is no different. The organizational factors were related to the competencies of the personnel in the moderate level and also correlate in the same direction, that mean when the organizational factor increases, the competency of the personnel also increases. Therefore, if the organization gives importance to training and teamwork. The Human resource management, technology and organizational culture values will have an effect to promote the competency of personnel in the organization to be higher as well.

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสังคมโลกอย่างมาก ส่งผลให้โลกธุรกิจเปิดกว้างและมีการแข่งขันสูง การสื่อสารที่รวดเร็ว การคมนาคมที่สะดวก กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารองค์กร สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อองค์กรให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าธุรกิจทุกธุรกิจล้วนต้องปรับตัวและพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันและดำรงอยู่ ในภาวะที่มีการแข่งขันสูง การที่จะบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง แต่ละองค์ประกอบจะมีบุคลากรหลายกลุ่มเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ องค์ประกอบเหล่านั้นจัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร ทรัพยากรดังกล่าว ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะบุคคล หรือบุคลากรในองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน หากปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้วการบริหารจัดการต่างๆก็จะขาดประสิทธิภาพและองค์กรก็จะไม่สามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีสมรรถนะย่อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

ความสำคัญของสมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่กำลังได้รับความนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ในวงการบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กรชั้นนำต่างๆ

ได้นำเอาระบบสมรรถนะมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างถูกทิศทาง และคุ้มค่ากับการลงทุน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกแนวทางหนึ่งด้วย ดังนั้นสมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรดังนี้

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กร มาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

เพราะทรัพยากรบุคคลเปรียบเสมือน สินทรัพย์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุดขององค์กร เป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะแสวงหากกลยุทธ์หรือเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีศักยภาพกับองค์กรมากที่สุด ดังนั้นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ก็คือสมรรถนะ (Competency) เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่างๆ จึงพยายามจะดึงเอาสมรรถนะของบุคคลออกมาใช้ให้มากที่สุด เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะที่แต่ละคนทุ่มเททำเพื่อองค์กร ดังนั้นหากองค์กรใดมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี ตั้งแต่การจัดระบบการสรรหาบุคลากรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร การพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดี การมีระบบประเมินผลเพื่อจ่ายค่าตอบแทน และเพื่อสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่บุคลากรที่ดี ย่อมทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรจำแนกตามประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยขององค์กรที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่น

เนอส์ จำกัด

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด
2. ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. หน่วยงานที่สังกัด
6. รายได้
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยองค์การ

1. การฝึกอบรม
2. การทำงานเป็นทีม
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. เทคโนโลยี
5. ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ

ตัวแปรตาม

สมรรถนะของบุคลากร

1. ทักษะ
2. ความรู้
3. ทักษะคิด
4. ลักษณะนิสัย
5. แรงจูงใจภายใน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรบริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด จำนวนทั้งหมด 87 คน (อ้างอิง ทะเบียนกำลังคน ณ เดือนตุลาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จากจำนวนประชากร 87 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 72 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยองค์การ ได้แก่ การฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ

2. ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิด ลักษณะนิสัย แรงขับภายใน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากตำรา และเอกสารงานวิจัย ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ การนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานบุคคลได้เริ่มต้นขึ้นในปี ค.ศ.1970 โดย ศาสตราจารย์ ดร. David C McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard และที่ปรึกษาองค์การธุรกิจอีกหลายแห่ง ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเหตุผลที่บุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน ผลการศึกษารูปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า สมรรถนะ (Competency) (จิระประภา อัครบวร, 2549: 55)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Abraham Harold Maslow (Hierarchy of needs)

นำเสนอเรื่องมนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้น ของ Abraham Harold Maslow ซึ่งจะเกิดขึ้นตามลำดับขั้น บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองตามลำดับขั้น โดยเมื่อได้รับการตอบสนองในแต่ละขั้นจนเป็นที่พอใจก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป และความต้องการ จะเริ่มในขั้นที่ต่ำก่อน และจะก้าวขึ้นไปในแต่ละขั้นตามลำดับ เมื่อก้าวสู่ความต้องการขั้นที่ 5 ได้ บุคคลนั้นจะเป็นบุคคลที่พัฒนาศักยภาพของตนได้ (self - actualizing person) ตามแนวคิดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านสรีระ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 4 ความต้องการด้านศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจในตน

ขั้นที่ 5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสมบูรณ์เต็มที่

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg (Two Factor Theory)

Frederick Herzberg (1966) ทำการศึกษาทัศนคติของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คนที่มีต่อ งานพบว่าความพึงพอใจในงานที่ทำและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ (motivational factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจและเกิดความรักในงาน ที่ทำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ส่งผลให้บุคคลในองค์การทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ดังนี้ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า และ ความรับผิดชอบ

ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีใน ลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจาก ภายนอกบุคคล ประกอบด้วย ดังนี้ เงินเดือน/ค่าตอบแทน/ผลประโยชน์ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพภาพในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการควบคุม งาน

ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ ของ E.Paul Torrance

E. Paul Torrance (1962: 16) กล่าวว่าความคิดสร้างสรรค์จะแสดงออกตลอดกระบวนการของ ของความรู้สึกรู้สึกหรือการเห็นปัญหา การรวบรวมความคิดเพื่อตั้งเป็นสมมติฐานการทดสอบ และการแปลง สมมติฐานนั้น ตลอดจนการเผยแพร่ถึงผลผลิตที่ได้รับกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ตามทฤษฎีของ E. Paul Torrance สามารถแบ่งได้ ดังนี้ การค้นหาข้อเท็จจริง การค้นพบปัญหา กล้าค้นพบความคิด การ ค้นพบคำตอบ และการยอมรับจากการค้นพบ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และได้จัดทำแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขทุกข้อคำถามในแบบสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญจนได้ ค่า IOC เท่ากับ 1.0 ในทุกข้อคำถาม และนำแบบสอบถาม ไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด

3. นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นจำนวน 72 ชุดไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2563 ถึง 30 พฤศจิกายน 2563 โดยการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้ข้อมูลครบจำนวนแล้ว จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test และ F-test (One-Way ANOVA) ถ้าพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่การทดสอบรายคู่ (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25

2. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30 - 39 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 อายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 อายุ 40 - 49 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

3. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 สถานภาพสมรส จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

4. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัด บริการ/ขาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 เทคนิค/ติดตั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ออกแบบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ บัญชี/การเงิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

6. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รายได้ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

7. บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยองค์การโดยรวม

ปัจจัยองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	การจัดการปัจจัย
การฝึกอบรม	3.33	0.539	พอใช้
การทำงานเป็นทีม	4.23	0.405	ดีมาก
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.65	0.386	ดี
เทคโนโลยี	3.82	0.352	ดี
ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ	4.02	0.356	ดี
โดยรวม	3.81	0.300	ดี

ปัจจัยองค์การโดยรวม มีการจัดการปัจจัยที่ดี เมื่อพิจารณาปัจจัยองค์การสูงที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีการจัดการปัจจัยที่ดีมาก รองลงมา คือ ด้านค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ มีการจัดการปัจจัยที่ดี รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี มีการจัดการปัจจัยที่ดี รองลงมา คือ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดการปัจจัยที่ดี และต่ำที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรม มีการจัดการปัจจัยที่พอใช้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรโดยรวม

สมรรถนะของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	สมรรถนะ
ทักษะ	3.86	0.407	สูง
ความรู้	3.67	0.662	สูง
ทัศนคติ	4.02	0.371	สูง
ลักษณะนิสัย	3.69	0.570	สูง
แรงจูงใจภายใน	3.65	0.569	สูง
โดยรวม	3.78	0.414	สูง

บุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด สมรรถนะของบุคลากรโดยรวม มีสมรรถนะในระดับสูง เมื่อพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรสูงที่สุด คือ ด้านทัศนคติ มีสมรรถนะในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านทักษะ มีสมรรถนะในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านลักษณะนิสัย มีสมรรถนะในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านความรู้ มีสมรรถนะในระดับสูง และต่ำที่สุด คือ ด้านแรงจูงใจภายใน มีสมรรถนะในระดับสูง

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย สมรรถนะของบุคลากรโดยรวมของหน่วยงานที่สังกัดไขว้กับ เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

ค่าเฉลี่ยสมรรถนะของบุคลากร ($\bar{X}$, S.D.)									
หน่วยงานที่ สังกัด	เพศ		ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			รายได้			
	ชาย	หญิง	ไม่เกิน 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
บัญชี/การเงิน	-	4.02 (.547)	-	3.93 (.526)	4.06 (.557)	3.95 (.605)	3.83 (.542)	4.00 (.562)	4.65 (.489)
บริการ/ขาย	3.58 (.671)	3.94 (.545)	3.64 (.666)	3.50 (.664)	3.98 (.510)	3.35 (.751)	3.91 (.600)	4.05 (.466)	4.04 (.469)
ติดตั้ง/เทคนิค	3.91 (.576)	3.85 (.563)	3.78 (.514)	4.01 (.598)	3.83 (.634)	3.79 (.548)	4.03 (.587)	4.18 (.607)	3.80 (.605)
ออกแบบ	4.26 (.569)	3.80 (.410)	4.02 (.527)	4.37 (.470)	4.20 (.834)	4.35 (.489)	4.02 (.527)	4.38 (.460)	4.20 (.834)
รวม	3.92 (.605)	3.90 (.516)	3.81 (.569)	3.95 (.564)	4.02 (.634)	3.86 (.598)	3.95 (.564)	4.15 (.524)	4.17 (.599)

สมรรถนะของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างเพศชายสูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกบริการ/ขาย เพศหญิงสูงสุดอยู่ในแผนกบัญชี/การเงิน ต่ำสุดอยู่ในแผนกออกแบบ กลุ่มตัวอย่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกบริการ/ขาย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกบริการ/ขาย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี สูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกติดตั้ง/เทคนิค กลุ่มตัวอย่างรายได้ 10,000 - 20,000 บาท สูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกบริการ/ขาย รายได้ 20,001 - 30,000 บาท

สูงสุดอยู่ในแผนกติดตั้ง/เทคนิค ต่ำสุดอยู่ในแผนกบัญชี/การเงิน รายได้ 30,001 - 40,000 บาท สูงสุดอยู่ในแผนกออกแบบ ต่ำสุดอยู่ในแผนกบัญชี/การเงิน รายได้ มากกว่า 40,000 บาท สูงสุดอยู่ในแผนกบัญชี/การเงิน ต่ำสุดอยู่ในแผนกติดตั้ง/เทคนิค

อภิปรายผลการวิจัย

1. เปรียบเทียบสมรรถนะของบุคลากรจำแนกตามประชากรศาสตร์

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ชายและผู้หญิงมีวิธีการเรียนรู้ที่ต่างกัน มีความสนใจแตกต่างกัน หรือความสามารถที่แตกต่างกัน องค์การมีการจัดแบ่งภาระหน้าที่ของการทำงานโดยชัดเจนเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพโดยลักษณะเนื้องานแต่ละกลุ่มเพศอาจมีความแตกต่างกัน เช่น ด้านงานเอกสารมอบหมายให้ผู้หญิงลงมือปฏิบัติ ด้านงานซ่อมบำรุงมอบหมายให้ผู้ชายลงมือปฏิบัติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์การเน้นในด้านการสรรหาบุคลากรที่มีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันกับองค์การทั้งด้าน ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ลักษณะนิสัย และแรงจูงใจ เพื่อให้เข้ามาร่วมกันขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้า และองค์การมีการพัฒนาทั้งด้านการถ่ายทอดงานและด้านการฝึกอบรม ส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรไม่แตกต่างกัน บ่งบอกถึงสถานภาพของแต่ละคนไม่มีผลต่อสมรรถนะของบุคลากร กล่าวได้ว่าบุคลากรทุกคนมีสมรรถนะหรือมี ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ลักษณะนิสัย และแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกัน เพราะองค์การไม่ได้จำกัดในสถานภาพของบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การการคัดเลือกบุคลากร การอบรมพัฒนาบุคลากร จึงมีความเท่าเทียมกัน

1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน เนื่องจากองค์การประกอบไปด้วยบุคลากรหลากหลาย สมรรถนะที่มีจึงแตกต่างกันไปตาม

รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล หรือกล่าวได้ว่าบุคลากรมี ทักษะ ความรู้ ทัศนคติ ลักษณะนิสัย และแรงขับภายใน แตกต่างกันไปตามสถานะแวดล้อมทั้งจากสถาบันการศึกษา ครอบครัว หรือองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไม่แตกต่างกัน

1.5 บุคลากรที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานของบุคลากรในองค์กรค่อนข้างแตกต่างกัน ประกอบกับพฤติกรรม ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล สมรรถนะที่มีจึงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน

1.6 บุคลากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรแตกต่างกัน เนื่องมาจากปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ล้วนต้องการบุคลากรที่มีสมรรถนะเข้าร่วมปฏิบัติงานในองค์กรจึงมีการแข่งขันกันในตลาดแรงงานเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีสมรรถนะสูงเข้ามาปฏิบัติงาน รายได้จึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้ดึงดูดบุคลากรที่มีสมรรถนะเข้ามาสู่องค์กร ในองค์กรก็จะประกอบไปด้วยบุคลากรที่หลากหลายความสามารถ หลากหลายความถนัด เพื่อสร้างให้องค์กรดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg ที่กล่าวถึงปัจจัยค่าจูงเกี่ยวกับเงินเดือน/ค่าตอบแทน/ผลประโยชน์

1.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะของบุคลากรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับองค์กรมาเป็นระยะเวลานานเป็นจำนวนมาก การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีน้อย ส่งผลให้การพัฒนาการปฏิบัติงานหรือสมรรถนะของบุคลากรมีลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนาธิป เอกศิริ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

2.1 ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อปัจจัยองค์การเพิ่มขึ้น จะทำให้สมรรถนะของบุคลากรเพิ่มขึ้นตาม เนื่องจากองค์การมีนโยบายการพัฒนาทั้งตัวบุคลากรและการพัฒนาองค์การให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจึงผลักดันให้มีการฝึกอบรมบุคลากร การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม เทคโนโลยีทันสมัยที่นำมาใช้ในองค์การ และการปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรมองค์การที่ดี เพื่อให้บุคลากรในองค์การแสดงสมรรถนะในการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างเต็มที่เพื่อให้องค์การเจริญก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เพื่อให้สมรรถนะของบุคลากรพัฒนาขึ้นไปอยู่ในระดับสูงยิ่งขึ้น องค์การต้องปรับปรุงให้ปัจจัยองค์การที่มีอยู่ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ เพราะสังคมยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การหยุดอยู่กับที่เพียงชั่วขณะอาจส่งผลให้มีผลกระทบต่องค์การอย่างร้ายแรงได้ และพื้นฐานในการพัฒนาองค์การที่ดีที่สุดคือการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างให้บุคลากรโดดเด่น การฝึกอบรม การทำงานเป็นทีม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี และค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยเหล่านี้ต้องตอบสนองหรือพร้อมสนับสนุนให้บุคลากรสามารถพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้

ข้อจำกัดในงานวิจัย และงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาปัจจัยการพัฒนาองค์การที่ส่งผลต่อศักยภาพในยุคดิจิทัลของ บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

2. การศึกษาปัจจัยภายนอกองค์การที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

3. การศึกษาปัจจัยรูปแบบการฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากร บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด

บรรณานุกรม

รศ. ธนชัย ยมจินดา และคณะ. 2554. การจัดการเชิงกลยุทธ์และการจัดการเพื่อสร้างสมรรถนะ.

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

พรพิมล พิทักษ์ธรรม. 2559. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาโรงแรมคอลลัมน์
แบงค็อกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกริก.

ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. 2560. สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม
ผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
ธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ชนาธิป เอกศิริ. 2557. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) : กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ดร. เบญจพร วรรณภูมิ และ ดร. บุญเลี้ยง หุมทอง. 2555. ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. งานวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
อารียา จารุภูมิ. 2559. ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจ
ดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ศุภพร พงษ์เสถียรศักดิ์. 2556. ปัจจัยในองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทาง
การศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดนครราชสีมา.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

Sumantra Ray. 2015. *Developing Research Competence in Undergraduate Students
through Hands on Learning*. Monash University.

Raimon Efendi. 2019. *Development of Competency Based Learning Model in Learning
Computer Networks*. Universitas Negeri Padang.

Anastasia A. Mallidou. 2018. *Core knowledge translation competencies: a scoping review*.
University of Victoria.

Anguo Xu , Long Ye. 2014. *Impacts of teachers' competency on job performance in research
universities with industry characteristics: Taking academic atmosphere as moderator*.
Beijing Jiaotong University.

- ดร.วิทยา อินทร์สอน และคณะ. 2552. แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะ เพื่อการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [http://www.thailandindustry.com/onlinemag/
view2.php?id=735§ion=18&issues=28](http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=735§ion=18&issues=28), [สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2563]
- ชลชาติ พุโธ และคณะ. 2559. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. [ออนไลน์].
เข้าถึงได้จาก <http://www.hrdbridge.com/16925512/km-01>, [สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน
2563]
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท มหาจักร แอร์ คอนดิชั่นเนอส์ จำกัด. 2563. “ทะเบียน กำลังคน”,
[สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2563]