

ศึกษาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

A study of the competency and performance of employees of a logistics company in Bangkok

นางสาวชญญาพัชญ์ พัฒนาธาดาเศรษฐ์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Ms.Chanyaphat Phatthanathathaset

Industrial Management, Master Degree of Business Administration

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการหาข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ค่า T-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีอายุระหว่าง 25 ปี – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 อยู่ในตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และมีอายุงาน 1 ปี – 2 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ผลการศึกษาวิจัยด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการทำงานเป็นทีม และผลการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ พบว่าใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

ผลสรุปสมมุติฐานพบว่า 1) สมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 2) สมมุติฐานสมรรถนะการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สมรรถนะ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, โลจิสติกส์

Abstract

This research aimed to study 1) to compare the performance of employees of a logistics company in Bangkok classified by personal factors 2) to study the performance and performance of employees of a logistics company in Bangkok 3) to study the performance that affects the performance of employees of a logistics company in Bangkok This research used a quantitative research method. The sample group was 400 employees of a logistics company in Bangkok. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypothesis testing was done using T-test, F-test (One-way ANOVA) and multiple correlation coefficient analysis.

The research results found that Personal factors data In this research, there were a total of 400 people, most of whom were female, 253 people, or 63.20 percent, aged between 25 and 30 years, 160 people, or 40.00 percent, had a bachelor's degree, 330 people, or 82.50 percent, had an income of 20,001 - 30,000 baht, 224 people, or 56.00 percent, were in the officer position, 342 people, or 85.50 percent, and had worked for 1 - 2 years, 151 people, or 37.75 percent. The research results on the performance of the company's employees found that overall, they were at a high level, ranked from highest to lowest average as follows: adherence to fairness and ethics, achievement orientation, good service, accumulation of expertise in work, and teamwork. The research results on the performance of the company's employees found that overall, they were at a high level, ranked from highest to lowest average as follows: quality of work, quantity of work, time, and cost. The conclusion of the hypothesis found that 1) Hypothesis of personal factors classified by age, education level, income, job position and different length of employment have different effects on work performance

with statistical significance at 0.05 level. However, personal factors, gender, have no different effects on employees work performance with statistical significance. 2) Hypothesis of work performance consisting of achievement orientation, good service, accumulation of work expertise, adherence to correctness and ethics, and teamwork have statistical significance at 0.05 level on quality work performance.

Keywords: competency, performance, Logistics

บทนำ

ในยุคปัจจุบันการเติบโตอย่างรวดเร็วของการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศ ระบบโลจิสติกส์กลายเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ พนักงานโลจิสติกส์เป็นกลไกหลักในการดำเนินงานด้านการจัดการและการขนส่งสินค้า การศึกษาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

ทักษะและความสามารถที่พนักงานในสายงานโลจิสติกส์ต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องมีความรู้และความเข้าใจในระบบโลจิสติกส์ พนักงานต้องมีความเข้าใจในกระบวนการโลจิสติกส์ทั้งหมด ตั้งแต่การจัดซื้อ การขนส่ง การจัดเก็บสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง และการส่งมอบสินค้า รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบจัดการคลังสินค้า และระบบจัดการขนส่ง มีทักษะการวางแผนและการจัดการเวลา พนักงานต้องมีความสามารถในการวางแผนการทำงานและจัดการเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามกำหนดเวลาและลดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากงานโลจิสติกส์มักเจอกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ความล่าช้าของการขนส่ง ปัญหาด้านการจัดการคลังสินค้า หรือปัญหาด้านการสื่อสาร พนักงานต้องมีทักษะในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีทักษะการสื่อสาร พนักงานโลจิสติกส์ต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับทีมงาน ลูกค้า และผู้ให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การใช้ระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์เป็นสิ่งจำเป็น เช่น การใช้ซอฟต์แวร์จัดการคลังสินค้า ระบบติดตามสถานะการขนส่ง และโปรแกรมบริหารจัดการสินค้า ความรู้ด้านกฎระเบียบและมาตรฐาน พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งและการจัดการสินค้าระหว่างประเทศ เช่น กฎระเบียบด้านศุลกากร กฎหมายการขนส่งสินค้า และมาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่ง ทักษะการทำงานเป็นทีม เนื่องจากงานโลจิสติกส์ต้องการการประสานงานและความร่วมมือจากหลายฝ่าย พนักงานจึงต้องมีทักษะในการทำงานเป็นทีมและการประสานงานที่ดี ดังนั้นสมรรถนะเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้พนักงานโลจิสติกส์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ อ้างอิงจาก (วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 2564)

สมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโลจิสติกส์ มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากงานโลจิสติกส์เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บสินค้า ตลอดจนการส่งมอบไปยังลูกค้าอย่างถูกต้องและทันเวลา นี่คือการละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโลจิสติกส์ ด้านความแม่นยำและความถูกต้อง การปฏิบัติงานที่มีความแม่นยำในการจัดการสินค้าและการส่งมอบ การลดข้อผิดพลาดในการจัดการข้อมูลและกระบวนการทำงาน ด้านความรวดเร็วและทันเวลา การจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ยานพาหนะ พื้นที่คลังสินค้า และพนักงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การลดต้นทุนการดำเนินงานโดยไม่ลดคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและการรักษามาตรฐานการบริการ การแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยและมาตรฐานการขนส่ง การรักษาความปลอดภัยและคุณภาพของสินค้าในกระบวนการขนส่งและจัดเก็บ ดังนั้นการมีสมรรถนะที่ดีและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานโลจิสติกส์ จะช่วยให้กระบวนการโลจิสติกส์ขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด อ้างอิงจาก(ศูนย์ข้อมูลของสถาบันขนส่ง (CUTI))

ดังนั้นผู้วิจัยการจึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร คาดหวังว่าจะสามารถให้ข้อมูลและแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และองค์กรอื่น ๆ ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน องค์กรที่มีพนักงานที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความสำเร็จในระยะยาวได้อย่างมั่นคง การศึกษาครั้งนี้คาดว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลเพื่อนำมาสร้างสมมุติฐานที่จะหาแนวทางในพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนสามารถพัฒนาเป็นแผนงานในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกัน มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. สมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญ ในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทฯ
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทฯ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะการปฏิบัติงาน (Performance Competency) หมายถึง ความสามารถและทักษะที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ซึ่งรวมถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สมรรถนะการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จากผลการทำงาน ผลการเรียนรู้ และพฤติกรรมในที่ทำงาน สมรรถนะการปฏิบัติงานมักจะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการวัดและพัฒนาความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายและยกระดับคุณภาพการทำงานของทีมและองค์กรทั้งหมด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) หมายถึง หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยทรัพยากรที่น้อยที่สุดเพื่อประโยชน์ โดยใช้เทคนิคและความสามารถ ให้ได้ผลผลิตหรือบริการในปริมาณที่ต้องการ อย่างมีคุณภาพ ในเวลาที่กำหนด และเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของ ศาสตราจารย์เดวิด ซี แมคเคลแลน (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้ แมคเคลแลน (McClelland) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ด (Harvard) เป็นผู้ริเริ่ม แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีทัศนคติและนิสัยอย่างไร แมคเคลแลนได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ แก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้แก่ กระบวนการคัดเลือกที่เน้นการวัดความถนัดที่ทำให้คนผิวดำและชนกลุ่มน้อยอื่น ๆ ไม่ได้รับการคัดเลือก และปัญหาผลการทดสอบความถนัดที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานน้อยมาก ซึ่งแสดงว่าการทดสอบความถนัด ไม่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ แมคเคลแลนได้เก็บข้อมูลของกลุ่มผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น และผู้ที่ไม่ได้มีผลงานโดดเด่นด้วยการสัมภาษณ์ ซึ่งพบว่าสมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานไม่ใช่การทดสอบแบบทดสอบความถนัด

แนวคิดสมรรถนะอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg model) ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับ ภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือองค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่ และส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ทัศนคติภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนั้น มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ *The Competent Manager : A Model of Effective Performance* และได้นิยามคำว่า competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สัน, และ พลาวแมน (Peterson, & Plowman, 1989) ให้แนวคิดขององค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการก็จะต้องลงทุนน้อย และให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 540 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2567)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ขนาดของตัวอย่างประชากรที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อทำการประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประตำแหน่งงาน และอายุงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 สมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample T- test และ One-Way ANOVA ในการทดสอบ และกรณีวิเคราะห์ความแปรปรวนเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference, LSD)

2.2 สมมุติฐานสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.20 มีอายุระหว่าง 25 ปี – 30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 อยู่ในตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และมีอายุงาน 1 ปี – 2 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75

ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุด ดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน และด้านการทำงานเป็นทีม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ เช่น มีการตรวจปล่อยคู่ทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร ในการทำงาน เพื่อดำเนินการงานให้ดียิ่งขึ้น และเกิดประสิทธิภาพในงานมากที่สุด เช่น เข้างานตรงเวลา ไม่มาทำงานสาย ($\bar{X} = 4.16$) และน้อย

ที่สุดคือมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ใช้โปรแกรมใหม่มาใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.13$)

ด้านการบริการที่ดีพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีการให้บริการลูกค้าทุกคน ด้วยความเต็มใจ มีการบริการแบบเป็นมิตรและสุภาพอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาสามารถช่วยแก้ปัญหาแก่ลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.12$) และน้อยที่สุดคือสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้ดี เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นไปอยู่เสมอๆ ($\bar{X} = 4.09$)

ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยท่านคิดว่าท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาให้ความสนใจ และติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสายอาชีพเพื่อนำมาเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่านอยู่เสมอ เช่น มีการเข้าอบรมเพื่อเติม เพื่อพัฒนาความรู้ของตนเองเสมอๆ ($\bar{X} = 4.05$) และน้อยที่สุดคือมีการพัฒนาตนเองปรับปรุงระบบการจัดการงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.02$)

ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีสัจจะ เชื่อถือได้สามารถแสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมาสามารถธำรงความถูกต้องโดยยึดผลประโยชน์ ชื่อเสียงองค์กรไว้ในสถานการณ์ยากลำบาก ($\bar{X} = 4.26$) และน้อยที่สุดคือปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและหลักกฎหมายจริยธรรม ($\bar{X} = 4.25$)

ด้านการทำงานเป็นทีมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ โดยทำงานในส่วนของตนที่รับผิดชอบได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมามีการสนับสนุนและช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมทีมคนอื่นๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จโดยการแสดงความมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานไม่ต้องร้องขอ ($\bar{X} = 4.05$) และน้อยที่สุดคือมีสร้างสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี ($\bar{X} = 4.03$)

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยเรียงจากลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านสูงสุดไปหาลำดับต่ำสุดดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสามารถสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 4.12$) และน้อยที่สุดสามารถจัดทำข้อมูลรายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.09$)

ด้านเวลาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือมีการแบ่งเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 3.98$) และน้อยที่สุดได้วางแผนการกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$)

ด้านปริมาณงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาสามารถปรับปรุงการทำงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) และน้อยที่สุดสามารถปฏิบัติงานในปริมาณที่เท่าเดิมโดยแม้จำนวนคณะทำงานจะน้อยลงก็ตาม ($\bar{X} = 3.91$)

ด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยหน่วยงานของท่านสามารถบริหารจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องประหยัด และคุ้มค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีการเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ค่าเดินทาง ค่าเบี้ยเลี้ยง ($\bar{X} = 3.60$) และน้อยที่สุดหน่วยงานของท่านมีการจัดสรรค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม เช่น ค่าใช้จ่ายในการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 3.55$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปสมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 1 แสดงภาพรวมความแตกต่างของการทดสอบ T-test และ One - Way ANOVA ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงาน			
	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
เพศ	-	-	-	-
อายุ	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)
ระดับการศึกษา	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.001*)	แตกต่าง (0.001*)	แตกต่าง (0.007*)
รายได้	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)
ตำแหน่งงาน	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)
อายุงาน	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)	แตกต่าง (0.000*)

หมายเหตุ: - หมายถึงไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 1 แสดงปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและอายุงานที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันในแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ค่า Sig. = 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ค่า Sig. = 0.000, 0.001, 0.001 และ 0.007 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า รายได้ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ค่า Sig. = 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ตำแหน่งงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน ค่า Sig. = 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุงานต่างกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า อายุงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน ค่า Sig. = 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปสมมุติฐานที่ 2 : สมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของการทดสอบ Multiple Regression ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมรรถนะ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	แตกต่าง (0.006*)	แตกต่าง (0.002*)	แตกต่าง (0.003*)	-
ด้านการบริการที่ดี	แตกต่าง (0.000*)	-	-	-

ด้านการสั่งสม	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ความเชี่ยวชาญในงาน	(0.028*)	(0.006*)	(0.000*)	(0.000*)
ด้านการยึดมั่นใน	แตกต่าง	แตกต่าง	-	แตกต่าง
ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	(0.000*)	(0.003*)		(0.026*)
การทำงานเป็น	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ทีม	(0.000*)	(0.000*)	(0.000*)	(0.000*)

หมายเหตุ : - หมายถึงไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในแต่ละด้านดังนี้

สมรรถนะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์(Sig. = 0.000) ด้านการบริการที่ดี(Sig. = 0.000) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน(Sig. = 0.028) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม(Sig. = 0.000) และด้านการทำงานเป็นทีม(Sig. = 0.000) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมรรถนะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์(Sig. = 0.002) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน(Sig. = 0.006) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม(Sig. = 0.003) และด้านการทำงานเป็นทีม(Sig. = 0.000) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการบริการที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์(Sig. = 0.003) ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน(Sig. = 0.000) และด้านการทำงานเป็นทีม (Sig. = 0.000) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 แต่ด้านการบริการที่ดีและด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมรรถนะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงาน (Sig. = 0.000) ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม (Sig. = 0.026) และด้านการทำงานเป็นทีม (Sig. = 0.000) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์และด้านการบริการที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจที่มุ่งเน้นความสำเร็จของงานในกลุ่มย่อยอย่างการขนส่งที่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของผู้ปฏิบัติงานในฐานะหน่วยย่อยที่จะสะท้อนผลการปฏิบัติงานของบริษัทโดยรวม แต่องค์ประกอบของประสิทธิภาพที่ดีจะเกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนเมื่อทุกภาคส่วนขององค์กรมีการส่งเสริมสอดประสานซึ่งกันและกัน ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญและกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการที่จะส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือการปฏิบัติงานในรูปแบบทีมที่เหมาะสมต่อบริษัทอย่างมากยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นั้นหมายถึงการคงไว้หรือการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จะแปรผกผันกับประสิทธิภาพค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญ ในรูปแบบเช่นนี้ท้ายที่สุดจะทำให้บริษัทตกอยู่ในสภาวะความล้มเหลวในการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นอันตรายต่อการดำเนินกิจการอย่างยิ่ง ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญในการสร้างนโยบาย มาตรการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่นการแชร์ทรัพยากรในกระบวนการขนส่งบางประเภทเช่น การใช้ศูนย์บริการที่กำหนดโดยบริษัท เพื่อสร้างอำนาจต่อรองในการควบคุมค่าใช้จ่าย เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่ายที่ดีขึ้น

3. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง เช่น ความผูกพันที่ต้ององค์กร ความภักดีองค์กร ภาวะผู้นำในการทำงาน

เป็นต้น เพื่อให้ได้มุมมองทางวิชาการทางด้านอื่นๆ ที่สามารถเติมเต็มแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

4. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานภายในบริษัทฯ มีการปรับตัวได้ทันตามปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษากครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การศึกษากครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร เท่านั้น จึงไม่สามารถนำข้อสรุปและผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้ เนื่องจากความแตกต่างของรูปแบบการจ้างงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ที่ต่างกัน ดังนั้นงานวิจัย ในอนาคตอาจทำการศึกษาในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของ พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ได้อีกด้วย เพราะในอนาคต การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน เป็นสิ่งที่บริษัท ๆ ในกลุ่มอุตสาหกรรม มีความน่าสนใจมากขึ้น

2. ควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีผลต่อสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน และนโยบายการจ้างงาน เพื่อให้เข้าใจภาพรวมและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ อย่างครอบคลุม

3. ควรพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือการวัดสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานให้มีความแม่นยำ และเชื่อถือได้มากขึ้น อาจใช้การวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการสำรวจ การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและครอบคลุมทุกมิติของการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- คณาธิป จันทร์สง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.
- นิภาวรรณ วงกะวิง. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเลขานุการผู้บริหารระดับสูง มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. การค้นคว้าอิสระ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไชยดี ยะยือริ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชน ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ
- ณัฐนันท์ สุธลิ้ม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดราชการส่วนภูมิภาคประจำจังหวัดตรัง. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหา, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- จิตรัตน์ ชะเอม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. งานวิจัย สำนักงานอธิการบดี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ชลบุรี, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- เจษฎ์จันทร์ นนท์คำวงศ์. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนผลิตยาแห่งหนึ่ง, ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง