

การพัฒนาศักยภาพการทำงานสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด¹

**DEVELOPMENT OF SUPPORT LINE WORK PERFORMANCE POTENTIAL OF
INFINITY PLUS TRADING CO.,LTD**

หทัยพร กิจธนวุฒิ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1.) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด (2.) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด (3.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด จำนวน 120 คน จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลวิจัยพบว่า

1. การศึกษาการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุน มีความคิดเห็น โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

2. การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็น โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงานและด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนามีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนา , ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน , บุคลากรสายสนับสนุน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดดิ้ง จำกัด

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research had the objective to (1) study development of support line work performance potential of Infinity Plus Trading Co.,Ltd (2) study support line work performance of Infinity Plus Trading Co.,Ltd (3) study relationship of personnel development and support line work performance of Infinity Plus Trading Co.,Ltd. The sample group was support line personnel of Infinity Plus Trading Co., Ltd. in the number of 120 people. The sample group used in collecting the data were 93 people. The tool used in collecting the data was questionnaire. The data analysis was by using statistics of frequency, percentage, means, standard deviation and Multiple Linear Regression. The research findings were as follows.

1. Regarding the study of development of support line personnel, they had opinion in the overall picture at a high level with the means of 4.16. When considering on each aspect, it was found that the 3 aspects had opinion at a high level. Training had the means of 4.19 and then it was development having the means of 4.15 and then it was education having the means of 4.13 respectively.

2. As for the study of work performance, they had opinion in the overall picture at a high level with the means of 4.08. When considering on each aspect, it was found that the 4 aspects had opinion at a high level. The aspect of work quantity and expense had the means of 4.08 and then it was the aspect of work quality and time had the means of 4.07 respectively.

3. The result of hypothesis test was found that training, education and development had relationship with work performance of support line personnel of Infinity Plus Trading Co., Ltd at the statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Development, Work Performance, Support Line Personnel

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน โลกของธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น มีคู่แข่งทางการค้าที่หลากหลาย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัว พัฒนาองค์การให้เป็นที่ยอมรับ ทันสมัย และเท่าทันต่อเทคโนโลยี ดังนั้น การเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ดังนั้นการพัฒนากุศลกรภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพื่อเป็นพื้นฐานในการเติมเต็มประสิทธิภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตข้างหน้า การพัฒนากุศลกรจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะจัดสรรให้กับบุคลากรภายในองค์กรอย่างเหมาะสม การพัฒนากุศลกรมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จสูงขึ้นและมีความรวดเร็วกว่าในอดีต โดยการพัฒนากุศลกรมีอยู่หลากหลายวิธีและหลากหลายกระบวนการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กร และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากเดิมที่องค์กรเป็นเพียงผู้นำเข้าสินค้าประเภทอุปกรณ์เสริมกล้องถ่ายภาพแบรนด์ต่างๆ จากต่างประเทศ และจัดจำหน่ายต่อไปให้กับตัวแทนเท่านั้น แต่ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไป เป็นทั้งผู้นำเข้า จัดจำหน่ายให้กับตัวแทนรวมถึงจัดจำหน่ายเอง และให้บริการติดตั้งในกลุ่มของงานเทคโนโลยี สมาร์ทโฮม อุปกรณ์ระบบรักษาความปลอดภัยประเภทต่างๆ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับกลุ่มผู้รับบริการเป็นรายแรก ๆ ของประเทศไทย จึงทำให้ถือได้ว่าเป็นผู้ครองตลาดรายใหญ่รายหนึ่งของประเทศในกลุ่มสินค้าและบริการประเภทนี้ จึงมีการเปลี่ยนแปลงในหลายส่วนภายในองค์กร ทั้งระบบการทำงาน การหากกลุ่มผู้รับบริการรายใหม่ ๆ และจากการเติบโตที่รวดเร็ว การกำหนดมาตรฐานต่างๆ จะช่วยให้นุคลากรภายในองค์กรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรยังขาดระบบและระเบียบการดำเนินงาน จึงทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลถึงการดำเนินงานขององค์กรโดยภาพรวมทั้งด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ การอยู่ร่วมกันในองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น และผลประกอบการขององค์กร

จากประสิทธิภาพการทำงานที่ทางองค์กรกำหนดไว้ องค์กรจะสามารถขยายและเติบโตไปได้ในอนาคตอย่างมีระบบ แบบแผน และทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของค่าใช้จ่ายที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร วัสดุ เทคโนโลยี เนื่องจากในปัจจุบัน บุคลากรมีความสำคัญมากในการดำเนินการให้กับองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จ รวมถึงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพการทำงาน ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรในทุกส่วน เป็นส่วนที่จะทำให้ให้องค์กรสามารถที่จะขยายตัวเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต หรือหากองค์กรขาดประสิทธิภาพการทำงานนั้น ก็จะทำให้องค์กรไม่สามารถดำรงอยู่ได้ในตลาดอีกต่อไป และอาจส่งผลถึงการปิดตัวองค์กรในอนาคต เนื่องจากประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญในการกำหนดกฎการทำงานต่างๆ ภายในองค์กร โดยหากองค์กรใดมีประสิทธิภาพการทำงานสูง ก็จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จสูงตามไปด้วยเช่นกัน รวมถึงเป็นตัวชี้วัดการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรอีกเช่นกัน

จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในบริษัท ทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องและสิ่งที้องค์กรยังมีความต้องการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการพัฒนาบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด

คำถามการวิจัย

การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคคิง จำกัด หรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การฝึกอบรม (training) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคคิง จำกัด

สมมติฐานที่ 2 การศึกษา (education) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคคิง จำกัด

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคคิง จำกัด

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น ประกอบไปด้วย 3 วิธี

1. การฝึกอบรม (training) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อการเรียนรู้สำหรับงานปัจจุบัน มุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้ทันทีหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กร

2. การศึกษา (education) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อเตรียมบุคคลให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต การศึกษายังคงต้องเกี่ยวกับการทำงานอยู่ แต่จะแตกต่างไปจากการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเตรียมเรื่องงานในอนาคตที่แตกต่างไปจากงานปัจจุบัน

3. การพัฒนา (development) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เป็นการช่วยเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและจุดหมายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ช่วยให้บุคลากรขององค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ได้แสดงขีดความสามารถของตน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นสิ่งที่องค์กรเป็นผู้กำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามร่วมกัน เป็นแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หลักการหลักประกอบไปด้วย 4 ประการ

1. คุณภาพของงาน (quality) ต้องมีคุณภาพของสินค้าและบริการสูง กล่าวคือ ทั้งทางผู้ผลิตสินค้า ผู้จัดจำหน่าย ผู้ให้บริการ ลูกค้า และผู้รับบริการได้รับประโยชน์ ความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

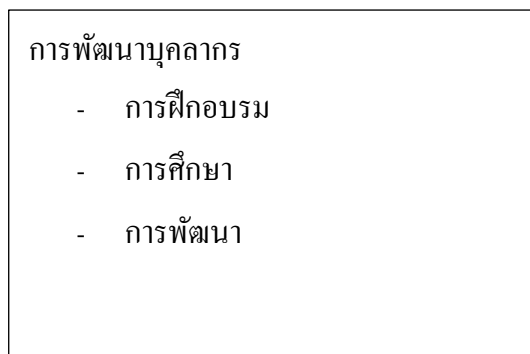
2. ปริมาณงาน (quantity) จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ต้องมีปริมาณที่มีความเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

3. เวลา (time) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน ทำงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่มีความถูกต้องตามหลักการ มีความเหมาะสมกับเนื้อหา ทันท่วงที และมีการพัฒนาเทคนิค เทคโนโลยี

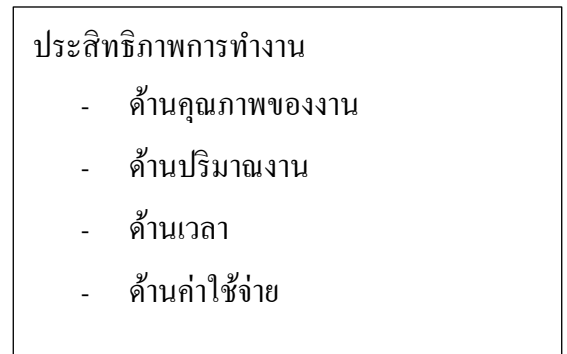
4. ค่าใช้จ่าย (costs) การดำเนินการทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด มีการบริหารเพื่อควบคุมค่าสูงสุด โดยหลักการคือต้นทุนต่ำที่สุด แต่เกิดผลกำไรสูงที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : การพัฒนาศักยภาพการทำงานสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด จำนวน 120 คน จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามการดำเนินการหาตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1970:896) จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขอบเขตระยะเวลา ดำเนินการในช่วงเดือน เมษายน-พฤษภาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

และ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.94 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ ร้อยละ 94% ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ

เพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 53.76

อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.07

ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 63.44

แผนกงานที่รับผิดชอบแผนกอื่นๆ เช่น HR ชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 38.72

ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48

ส่วนที่ 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 3 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยการฝึกอบรม (Training) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ การพัฒนา (Development) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และการศึกษา (Education) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยด้านปริมาณงาน (Quantity) และด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และด้านเวลา (Time) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) พบว่า

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การฝึกอบรม (training) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.1542 แสดงว่า การฝึกอบรม (training) กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และค่า p-value = <.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

นั่นคือ การฝึกอบรม (training) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การศึกษา (education) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.0196 แสดงว่าการศึกษา (education) กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และค่า p-value = <.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

นั่นคือ การศึกษา (education) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.2050 แสดงว่า การพัฒนา (development) กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และค่า p-value = <.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้

นั่นคือ การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การพัฒนามูลค่าต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด ทดสอบโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของ บริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด ได้แก่ การพัฒนามูลค่า อันประกอบด้วย การฝึกอบรม (training) การศึกษา (education) และการพัฒนา (development) โดยมีค่า $R^2 = 0.0635$ หมายความว่า ตัวแปรที่กล่าวมาทั้ง 3 ตัวแปร ไม่มีความสามารถในการอธิบายถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด เพราะตัวแปรทั้งหมดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด โดยตัวแปรที่มีค่าแสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้ดีที่สุดคือ การฝึกอบรม (training) เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.3364 รองลงมาคือ การศึกษา (education) มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.3350 และการพัฒนา (development) มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.2797 ตามลำดับ

ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน บริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับทางผู้บริหารว่าจะมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนามูลค่าอย่างไร ให้สอดคล้องกับรูปแบบขององค์กร และความต้องการพัฒนาของบุคลากรภายในองค์กร

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง : การพัฒนาคุณภาพการทำงานสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทคดิง จำกัด สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

จากข้อมูลการตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรภายในบริษัทฯ ที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี แผนกงานที่รับผิดชอบ แผนกอื่นๆ เช่น HR การขาย ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-2 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากในปัจจุบันองค์กรมีการดำเนินงานผ่านระบบคนรุ่นใหม่ที่มีทัศนคติในเชิงบวก อายุและระยะเวลาในการทำงานจึงเฉลี่ยอยู่ในช่วง 1-2 ปี และเพื่อเป็นการรองรับแผนงานในอนาคตที่จะมีการพัฒนาระบบและเทคโนโลยีต่างๆ มากมายทางองค์กรจึงได้มีการเปิดโอกาสให้เด็กจบใหม่ได้เข้ามาทำงานและเรียนรู้การทำงานภายในองค์กร พร้อมทั้งมีการสับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่และความเหมาะสม มีการขยายงาน ขยายโอกาส และขยายพื้นที่ความรับผิดชอบของบางตำแหน่งงาน

จากข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนามูลค่าสายสนับสนุน ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนามูลค่าสายสนับสนุนโดยรวมทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม (training) ด้านการศึกษา (education) และด้านการพัฒนา (development) ทางองค์กรจึงได้ให้ความสนใจและใส่ใจในทุกด้าน แต่จะมีการเน้นในด้านการฝึกอบรม (training) เป็นพิเศษ เนื่องจากมีการให้ความสำคัญในระดับ

มากที่สุด ที่จะมีการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานจริง โดยมีการส่งเสริมการอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของตัวบุคลากรเอง รวมถึงพัฒนาองค์กรไปพร้อมๆกัน ซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีของ Nadler และ Wiggs (1989)

จากข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทั้งหมด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ด้านคุณภาพของงาน (quality) ด้านปริมาณงาน (quantity) ด้านเวลา (time) และด้านค่าใช้จ่าย (costs) โดยองค์การให้ความสำคัญในทุกด้าน เนื่องจากในทุกๆ ด้าน จะมีส่วนเกี่ยวข้องที่สัมพันธ์กัน ซึ่งในทุกองค์ประกอบจะส่งเสริมและเกื้อหนุนกันให้องค์กรสามารถเดินหน้าต่อไปได้ และช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปอย่างเต็มศักยภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ เช่น ในส่วนของค่าใช้จ่ายที่จะต้องควบคุมเพื่อให้เกิดรายจ่ายที่คุ้มค่าที่สุดที่สุด และก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953)

จากการทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 3 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การฝึกอบรม (training) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด นั่นคือ การฝึกอบรม (training) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การศึกษา (education) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด นั่นคือ การศึกษา (education) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด นั่นคือ การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จึงทำให้เห็นได้ว่า ทั้งการฝึกอบรม (training) การศึกษา (education) การพัฒนา (development) มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด ในทุกๆ ขั้นตอน ที่จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและเจริญเติบโตไปในอนาคต ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐาน จะทำให้เห็นว่า แม้จะมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและต่ำ แต่ยังคงมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอยู่เสมอ โดยเฉพาะการพัฒนา (development) ที่ส่งผลมากที่สุดจากการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นคำตอบที่จะตอบคำถามของงานวิจัยที่ว่า การพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรคดิ่ง จำกัด หรือไม่ อย่างไร

ข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการทำงานสายสนับสนุนของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดิง จำกัด ทำให้เห็นได้ว่า

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ของการพัฒนาองค์กรให้สามารถเดินหน้าไปได้อย่าง ยั่งยืนทั้งด้านการฝึกอบรม (training) ด้านการศึกษา (education) และด้านการพัฒนา (development) มีความสำคัญในทุกด้าน ผู้บริหารควรเห็นถึงความสำคัญ และให้เวลาในการพัฒนาทั้ง 3 ด้านควบคู่กับการ ทำงาน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร และสร้างความมั่นคง ยั่งยืนให้กับ องค์กร

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้พบว่า

1. ความต้องการที่จะพัฒนาตนเองของบุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างไร จึงทำให้ในการประชุม ครั้งถัดไปจะมีการเสนอแนวทาง นโยบายในการจัดอบรมภายในและภายนอกองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ควรจะศึกษาถึงความต้องการของบุคลากรทั้งหมดขององค์กร เพื่อใช้ เป็นข้อมูลอ้างอิงในการประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของบริษัท อินฟินิตี้พลัส เทรดิง จำกัด ในปี ถัดไป

3. เพื่อความถูกต้องและเป็นแบบแผนในการกำหนดกฎ ระเบียบต่างๆ ทางองค์กร ควรมีการ ประชุมและจัดเตรียมข้อมูล เพื่อนำเสนอและให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

บรรณานุกรม

Nadler และ Wiggs. (1989). Corporate Human Resource Development. New York : Van.Nostrand Reinhold Company.

Peterson and Plowman. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). Ill: Irwin.