

# ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท เฮลซ์ เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด<sup>1</sup>

## Factors Affecting Operational Effectiveness Of Hale's Trading(Thailand) Company Limited

รณกฤต เต็มภักดี<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮลซ์ เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 150 คน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลในการทำงาน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย  $R^2$  เท่ากับ 0.185 แสดงว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลได้ร้อยละ 80.60 และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความมีส่วนร่วมในงาน และด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ได้พบว่า ปัจจัยมูลเหตุในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความสำคัญกับด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ความรู้ความเข้าใจในงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้อบรมบุคลากร ให้อิสระผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจบ้างในเนื้องานที่ปฏิบัติเป็นประจำ มีผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความสบายใจไม่กดดัน ซึ่งจะส่งผลไปยังประสิทธิผลของงานที่หน่วยงานคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับนักทฤษฎี โรบบินส์ และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2005) ได้อธิบายว่าประสิทธิผล คือ การกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรม การทำงานที่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ โดยองค์กรจะมีประสิทธิผลเมื่อปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เฮลซ์ เทรดดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปฏิบัติตรงตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้ การปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และองค์กรที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงสำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มเติม ในส่วนของบุคลากรด้านอื่น ๆ เช่น พนักงานซิงคราฟบริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ทราบปัจจัยอื่น ๆ เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในด้านอื่น ๆ มาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไปและควรนำกรอบแนวคิดในด้านอื่น ๆ หรือทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพในชีวิต ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน, ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บริษัทเฮลซ์ เทรดดิ้ง(ประเทศไทย) จำกัด

## ABSTRACT

The aim of the research to evaluate effectiveness employees of Hale's Trading(Thailand) Company Limited and factors affecting performance of employees.

The samples used in the study were the group of 150 employees from HALE'S TRADING (THAILAND) COMPANY LIMITED. This research used a questionnaire as a tool to collect data for data analysis using a computer software package consisting of percentage, median, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient and used to analyze the data by using the Multiple Regression Analysis with the statistical significance at 0.05.

The results of the study showed that there was a connection between factors that resulted in work and the effectiveness of the performance of the employees of Helz Trading (Thailand) Co., Ltd. has the efficiency value of the  $R^2$  prediction equal to 0.185, indicating that the independent variable can predict the effectiveness of 80.60 percent and among all variables There are independent variables that affect, the dependent variables, is the effectiveness of the performance of employees' Helz Trading (Thailand) Co., Ltd. was statistically significant at 0.05 level in 2 aspects: participation in the fair and commitment to success.

Recommendations from this study found that Cause of factor in performance has given importance to the work to achieve the knowledge and understanding of the job. Therefore, the researcher has a suggestion. They would need to focus on employees' participation, training, and give employees to make decisions in the work. The result turns employees into the pleasant atmosphere. This will affect the effectiveness of work that the organization expects within theorists Robbins & Coulter, 2005. That would explain that effectiveness would be advantaged which related to the activities.

Work that can help the organization achieve its goals. The organization will be effective when

performing the work in accordance with the role that the organization has set The performance has achieved the specified goals. And organizations with high efficiency are highly successful organizations. Further research recommendations should be undertaken. For other personnel such as temporary workers of HALE'S TRADING (THAILAND) COMPANY LIMITED To know other factors To bring problems and obstacles of personnel in other areas to improve, fix, integrate in the development of operational effectiveness, and should take the conceptual framework in other areas or study other factors. Additional factors such as quality of life. Factors of commitment to the organization, etc.

**Keywords :** Attitude factor for work, Performance factor , Operational effectiveness , HALE'S TRADING (THAILAND) COMPANY LIMITED

## บทนำ

ปัจจุบัน โลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์การเพื่อเจริญเติบโต ใน สภาวะที่มีการแข่งขันอย่างสูง ทุกองค์การต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์การดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี และกระบวนการต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์การ ดังนั้นการเข้าใจ พฤติกรรมการปฏิบัติงานในองค์การถือเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารทุกระดับ เพราะตัวแปรที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์การ คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 28; อ้างอิง จาก Steers. 1977: 113) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกจากจะรวดเร็วหลากหลายแล้วยังสลับซับซ้อนทำให้องค์การต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อความกดดันของสภาพแวดล้อมในการบริหารงานอุตสาหกรรม การวางระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นจุดมุ่งหมายหนึ่งที่สำคัญในการทำให้คนในองค์การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งปรากฏการณ์ใหม่ ๆ ในการทำงานเกิดขึ้นอย่างหลากหลายรูปแบบมากขึ้น จากในอดีตซึ่งมีระบบอำนาจหน้าที่ตายตัว เต็มไปด้วยกฎเกณฑ์ต่างๆ บุคคลเหล่านั้นอาจจะทำงานเพื่อจุดประสงค์หลักคือค่าตอบแทน แต่นั่นไม่ใช่จุดประสงค์หลักเพียงอย่างเดียว นอกเหนือจากนั้นพนักงานทุกคนคาดหวังในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเช่นกัน ดังนั้นองค์การที่ดีมีหน้าที่ในการเอื้ออำนวยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับพนักงาน และมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ มีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและยุติธรรม ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งยังต้องให้การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน เนื่องจากความแตกต่างของ พฤติกรรมมนุษย์ ทั้งทางด้านอารมณ์ ความถนัด ความประพฤติ ความสามารถ เจตคติ ความต้องการ ความแตกต่างทางสังคม ลักษณะนิสัย ที่มีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิง สิ่งเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้แต่ละคนมี

พฤติกรรมต่างกัน ซึ่งโดยเฉพาะในช่วงนี้ที่เศรษฐกิจของประเทศชะลอตัวและมีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 และทำให้ผลผลิตของบริษัทออกมาไม่ได้ตามความต้องการของลูกค้า ผลิตสินค้าได้น้อยลง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะทำอะไรเพื่อให้บุคคลเกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน มีเจตคติที่ดีเพิ่มขึ้นในการทำงาน และมีสมรรถนะในการทำงาน มีทักษะที่ดี ทำให้สร้างผลงานที่ดีออกมา มียอดขายและผลกำไรต่อเนื่องในสถานการณ์เช่นนี้ ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มของผลผลิตของบริษัท เฮลซ์ เทคดิง(ประเทศไทย) จำกัด และการปรับปรุงเสริมสร้างคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อสร้างรูปแบบการทำงานให้มีแรงจูงใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการเสริมสร้างเจตคติและสมรรถนะในการทำงานของพนักงานจึงเป็นการพัฒนาองค์กรและเป็นการจัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและต้องมีความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ตอบสนอง ถึงความสอดคล้องอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ซึ่งประโยชน์ของการสร้างเจตคติที่ดีและเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น ทำให้ผลผลิตของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น และทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในบริษัท ซึ่งเป็นผู้ขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงจุดเล็ก ๆ หลาย ๆ จุดที่เมื่อรวมเข้าด้วยกัน จะส่งผลสำคัญต่อการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จของบริษัทอย่างแท้จริง อีกทั้งยังทำให้สังคมการทำงานในบริษัทมีความสุขมากขึ้น และทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเจตคติใดบ้างต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท และปัจจัยด้านสมรรถนะการทำงานใดบ้างขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในบริษัทเฮลซ์ เทคดิง(ประเทศไทย) จำกัด เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน รวมถึงเป็นแนวทางในการเสริมสร้างองค์กรให้เข้มแข็งเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร และเป็นแนวทางในการปฏิบัติของพนักงาน และยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ของบริษัทที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีเจตคติที่ดีในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีความเข้มแข็งสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและแข่งขันในตลาดได้อย่างเต็มประสิทธิผลจนสร้างผลกำไร ได้เพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อต้องการทราบระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรคดิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยมูลเหตุที่ส่งผลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรคดิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

## คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานของพนักงานบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หรือไม่ อย่างไร
2. ปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท หรือไม่ อย่างไร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรคดิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับ
2. ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานและปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานของพนักงานบริษัทที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรคดิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์การที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์การใดที่จะเรียกได้ว่ามี ประสิทธิภาพจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้

ริชาร์ด (Richard,2004:302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผล ว่าเป็นสมมูลอย่างดีที่สุดระหว่าง กิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนี้กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติงานของ องค์การว่า มีประสิทธิผลหรือไม่ จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า(Input)อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต(Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างของบุคคลและกลุ่ม

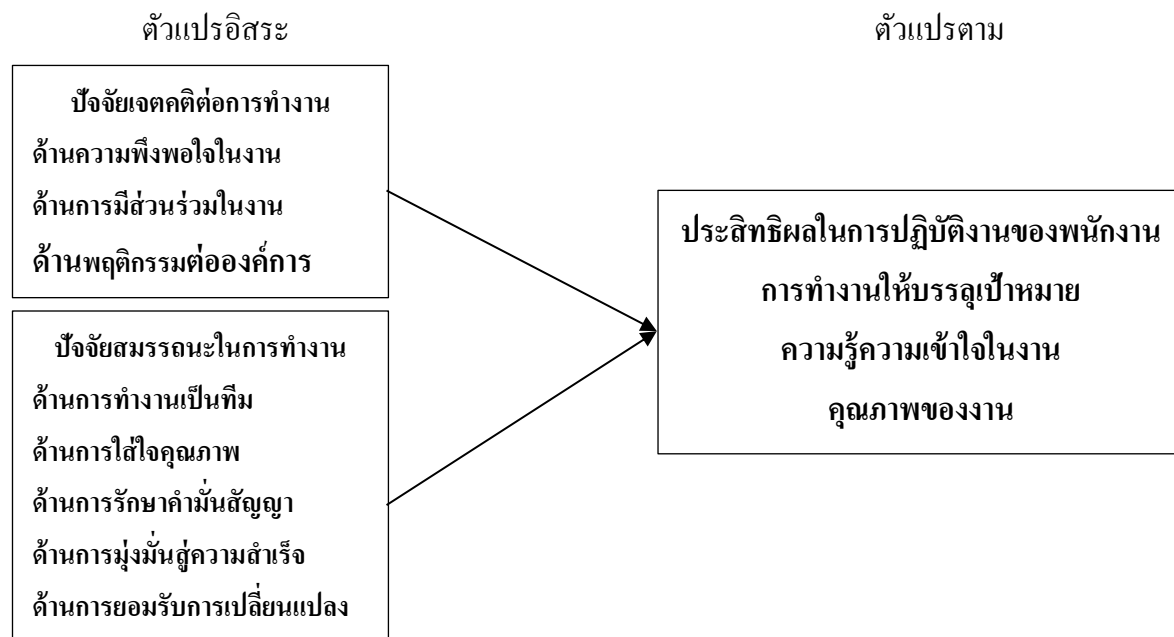
ออลพอร์ท (นพณัฐ จ ปาเทศ, 2542 : 54 อ้างอิงถึงใน Allport, 1935 : 810)

ได้กล่าว ว่า เจตคติเป็นสภาวะความพร้อมทางด้านจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะ เป็น แรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆที่ เกี่ยวข้อง

Boyatzis (1982) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาท ทางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจ าเป็นจะต้องใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลงาน สูงกว่า /เหนือกว่าเกณฑ์ ที่ก าหนดไว้

กุลวดี อภิชาติ บุตร (2555) ศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพที่ ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ทักษะ มิและตติภูมิ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะ ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า สมรรถนะโดยรวมของ 26 พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลใน ระดับปฐมภูมิทักษะและ ตติภูมิอยู่ในระดับปานกลาง การได้รับการศึกษาอบรมมีความสัมพันธ์กับ สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพอ ยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่แสดงให้ เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพควรมีการ พัฒนาสมรรถนะของตนเองการให้ โอกาสในการไปศึกษาอบรม

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮลซ์เทรคดิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

##### 1.ประเภทของงานวิจัย

- 2.การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 4.การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
- 5.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6.การวิเคราะห์ข้อมูล
- 7.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท เฮลซ์ เทคดิ่ง(ประเทศไทย) จำกัดโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 150 คน ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล จากกูเกิ้ลฟอรม์ โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2564 ถึงวันที่ 16 เมษายน 2564 จนได้ข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้
2. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้อไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	สถิติ	ผลการทดสอบ
ด้านความพึงพอใจในงาน	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านความมีส่วนร่วมในงาน	MRA	สอดคล้อง
ด้านพฤติกรรมต่อองค์กร	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการทำงานเป็นทีม	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการใส่ใจคุณภาพ	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการรักษาคำมั่นสัญญา	MRA	ไม่สอดคล้อง
ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ	MRA	สอดคล้อง
ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลง	MRA	ไม่สอดคล้อง

### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทคดิ่ง(ประเทศไทย)จำกัด

สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

**ส่วนที่ 1** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดคิง(ประเทศไทย)จำกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 1-10 ปี

**ส่วนที่ 2** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงาน และปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดคิง(ประเทศไทย)จำกัด

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยด้านเจตคติในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.86, S.D.=0.14$ ) และปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.90, S.D.=0.25$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยด้านเจตคติในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า

- ความมีส่วนร่วมในงาน ( $\bar{X}=3.90, S.D.=0.19$ )
- พฤติกรรมต่อองค์กร( $\bar{X}=3.89, S.D.=0.17$ )
- ความพึงพอใจในงาน( $\bar{X}=3.80, S.D.=0.25$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด

และปัจจัยด้านสมรรถนะในการทำงานแต่ละด้านพบว่าดังนี้

- การใส่ใจคุณภาพ ( $\bar{X}=3.91, S.D.=0.17$ )
- การทำงานเป็นทีม( $\bar{X}=3.90, S.D.=0.23$ )
- การรักษาความลับสัญญา( $\bar{X}=3.90, S.D.=0.25$ )
- การมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ( $\bar{X}=3.90, S.D.=0.24$ )
- การยอมรับการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X}=3.89, S.D.=0.25$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3** สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดคิง(ประเทศไทย)จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=3.93, S.D.=0.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

- ด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย( $\bar{X}=3.94, S.D.=0.18$ )
- ลดลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X}=3.94, S.D.=0.18$ )
- และด้านความรู้ความเข้าใจในงาน( $\bar{X}=3.91, S.D.=0.19$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4** สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงานและปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดคิง(ประเทศไทย)จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงานและปัจจัยสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเฮลซ์ เทรดคิง(ประเทศไทย)จำกัด จากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้



สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงาน มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 และตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน มีค่า P-Value เท่ากับ 0.000 นั่นคือ **ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )** แสดงว่าปัจจัยเจตคติที่มีต่อการทำงาน และปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮลซ์ เทรดิง(ประเทศไทย)จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะและการใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ทุกองค์การควรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการการมอบหมายงานให้ชัดเจนและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. กำหนดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานตามหลักสูตรให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ให้มีความรู้ทัดเทียมหน่วยงานระดับสากล

2. สร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงานเพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงลึก จะทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง และเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะด้านบริหาร/ภาคการปฏิบัติ

กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานและให้พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจจากงานที่ได้รับมอบหมาย

### 4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน เปรียบเทียบเชิงลึกว่าลักษณะงานใดเมื่อขาดปัจจัยด้านเจตคติและสมรรถนะในการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานเฉพาะแต่ละส่วนงาน เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข บรูณาการในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

3. เสนอให้มีการทำวิจัยเชิงบูรณาการ โดยเน้นการทำวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณร่วมด้วยก็น่าจะค้นพบข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะ

เพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก:

<http://competency.rmutp.ac.th/>, (วันที่สืบค้น 20 มกราคม 2564).

มารยาท โยทองและผศ.ปราณี สวัสดิศรสรพ์. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่องานวิจัย.[ออนไลน์] สืบค้น  
จาก: <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf> (วันที่สืบค้น 9 เมษายน 2564)

วัฒนา พัฒนพงศ์ และ พิมพาพร อักษรสวรรค์. (2546). BSC และ KPI เพื่อการเติบโต ขององค์กร อย่าง  
ยั่งยืน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แปะซิฟิคกรุงเทพฯ.

วิไลภรณ์ เข้มสวน. (2552). ทำการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนา บุคลากร  
ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดส นักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏอุตรดิตถ์).

วีระภัทร ปิณฑะแพทย์. (2555). การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน การ  
บริหารจัดการขยะของผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติในประเทศไทย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).

ศิริรัตน์ เจือไทสง. (2555). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหาร ส่วน  
ตำบลในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม).

สนอง ชื่นร าพันธ์. (2553). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองมาบ  
ตาพุด อ าเภอเมือง จังหวัดระยอง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น). สุรพงษ์ มาลี.  
สมรรถนะ. [ออนไลน์]. สืบค้นจากจาก: <https://www.gotoknow.org/posts/196396>, (วันที่สืบค้น  
10 เมษายน 2564)

โสภิญญา เศรษฐกิจ. (2556). การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)  
Fred E.Fiedler and Martin M.Chemers, Leadership and Effective Management,  
(Glenview, III.:Scott, Foresman, 1974), p.80..

Yukl, Gary.. Leadership in Organizations. 6 th ed. New Jersey : Pearson Prentice-Hall. 2006.

[https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng -  
phuna](https://sites.google.com/site/phawaphunalaekarsrang/home/bth-thi-1-khwam-hmay-khxng-phuna)

Hogg, R. V. (1998). Continuous quality improvement in higher education. International Statistical  
Review, 63(1), 35-48