

**การศึกษาศมรรถนะหลักของพนักงานปฏิบัติงาน  
บริษัท ท็อปอีซี่ จำกัดและในเครือ**  
**A STUDY TO CORE CAPABILITY OF OPERATOR FOR  
TOP EASY CO.,LTD. AND AFFILIATED COMPANY**

กรรณิกา กลัปกูล  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
KANNIKA KLABKOOL  
klabkool@hotmail.com  
Ramkhamhaeng University, Thailand

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาศมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท็อปอีซี่ จำกัด และในเครือ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท็อปอีซี่ จำกัด และในเครือ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ท็อปอีซี่ จำกัดและในเครือจำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ค่าที (t) (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance หรือ One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 18-25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาค่าต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ 10,000 -15,000 บาท การศึกษาศมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท็อปอีซี่ จำกัด และในเครือโดยรวม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความรู้ที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนผลการสรุปสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**คำสำคัญ :** สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

## ABSTRACT

The objective of the research is to studies. 1) To studies the employee's competencies of TOP EASY CO., LTD. and affiliated companies. 2) To studies compared the employee's operation of TOP EASY CO., LTD. and the affiliated companies. The classified following by gender, age, marital status, education level, occupation and average monthly income. The sample group in this research was 240 employees of TOP EASY CO., LTD. and affiliated companies. By using questionnaires as a tool for the data collection. The statistics for the data analyzed including average, percentage and standard deviation. The statistics for the hypothesis testing was the statistical analysis of T value or independent sample t-test, One-way analysis of variance or One-way ANOVA.

The research found that, most of the population of the questionnaires were female, age 18-25 years old, marital status single, education lower than senior high school, operational level position, and the average monthly income was 10,000-15,000 baht. To studies the employee's competencies of TOP EASY CO., LTD. and the affiliated companies in overall term was found that to moderate level. And, when considered in each aspect found that, the aspect that be to highest mean was the desirable characteristics aspect to moderate level next was the knowledge aspect to moderate level, the skills abilities aspect to moderate level, and the attitudes aspect to moderate level, respectively. As for the conclusion of the research hypothesis, it was found that the personal factors for the incomes aspect with differentially an influential to the employee's competencies with differentially. Therefore accept the hypothesis, defined.

**Keywords:** Competency, Operational Skills, Efficiency Operation

## บทนำ

การที่ประเทศไทยเข้าสู่ระบบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community : AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งส่งผลให้มีการแข่งขันในเชิงธุรกิจสูงมากยิ่งขึ้นทั้งภายใน และนอกประเทศ มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นเช่นเดียวกับกับธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตที่มีแนวโน้ม การแข่งขันที่สูงขึ้นเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางด้านคุณภาพ (Quality competition) การแข่งขันทางด้านราคา (Price competition) และการแข่งขันทางด้านการส่งมอบสินค้า (Delivery competition) ในการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการต้องกลับไปทบทวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ, ออนไลน์, 2558) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ผู้ประกอบการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ธุรกิจสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็ว และการอยู่รอดขององค์กรรวมถึงการรักษาระดับของจำนวนพนักงานให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต การที่จะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันต้องคำนึงถึงสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรในองค์กรถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดขององค์กร (มทร.พระนคร, ออนไลน์, 2559)

จากการเปลี่ยนแปลงภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว ค่าเงินบาทที่แข็งค่า และการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ส่งผลให้การแข่งขันทางธุรกิจมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้สถานการณ์เศรษฐกิจประเทศไทยหดตัว การผลิตอุตสาหกรรมหดตัว จากการกดดันด้านราคาจากประเทศคู่แข่ง ทั้งภายในและนอกประเทศ ทำให้องค์กรต้องกลับไปทบทวนการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และต้องหากกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างรวดเร็ว และการอยู่รอดขององค์กรรวมถึงการรักษาระดับของจำนวนพนักงานให้คงอยู่ต่อไปในอนาคต การที่จะทำให้องค์กร มีศักยภาพในการแข่งขันต้องคำนึงถึงสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบุคลากรในองค์กรถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดขององค์กร(มทร.พระนคร, ออนไลน์, 2559)

ในอุตสาหกรรมการผลิตภายในประเทศไทยส่วนใหญ่มุ่งพัฒนาทางด้านการผลิต มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง การลงทุนในด้านโครงสร้างพื้นฐาน และอาศัยด้านกายภาพจำนวนมากแต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการผลิตยังไม่อยู่ในระดับที่สูงกว่าคู่แข่งในระดับภูมิภาคอาเซียน (MM Thailand : ออนไลน์, 2559) ซึ่งจากข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของอุตสาหกรรมไทยโดยใช้ข้อมูลระดับมหภาคมาทำการวิเคราะห์ และทำการเปรียบเทียบอุตสาหกรรมประเทศไทยกับอุตสาหกรรมต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียนพบว่า ภาพรวมอุตสาหกรรมโดยทั่วไปของประเทศไทยยกเว้นสาขาอุตสาหกรรมเหมืองแร่ มีประสิทธิภาพการผลิตที่ค่อนข้างต่ำ เมื่อวิเคราะห์ลึกลงไปในรายอุตสาหกรรมการผลิตพบว่ามีเพียง 8 สาขาอุตสาหกรรมการผลิตที่มีผลต่างของประสิทธิภาพการผลิตเปรียบเทียบกับระดับประสิทธิภาพการผลิตสูงสุดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย (นักเศรษฐศาสตร์ และภาณุทัต สัจฉะไชย, 2555 หน้า 37)

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องหากกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง เพื่อให้การดำเนินธุรกิจ ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งหลักการบริหารองค์กรที่สำคัญซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร คือ หลักการ 4 M's โดยเริ่มจาก คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารงาน (Management) ซึ่งทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดคือ คน เพราะว่าคนเป็นส่วน

สำคัญที่สุดที่ทำให้งานสำเร็จ ถ้าขาดคนแล้วงานทุกอย่างก็จะไม่บรรลุความสำเร็จ กล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญต่อการแข่งขันทางธุรกิจ เพราะหากองค์กรต่างๆ มีทรัพยากรด้านอื่น ๆ เหมือนกันแล้วแต่มีผู้ปฏิบัติในองค์กรต่างกันก็ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานต่างกันไปด้วย (ชูชัย สมิทธิไกร, 2550)

องค์กรจะเข้มแข็งอยู่รอดและเจริญรุ่งเรือง จำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถขององค์กร และหัวใจที่สำคัญ คือ บุคลากร หรือ พนักงานในองค์กร เพราะ ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งาน ทำให้องค์กรมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า อันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน หากขาดการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะ ทำให้องค์กรมีความยุ่งยาก สับสน และเสื่อมประสิทธิภาพ (สมิต สัจฉกร, 2549) หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มี สมรรถนะสูง (Talent) นั้นแม้จะมีจำนวนไม่มากในประชากรทั้งหมดแต่ผลงานที่ได้จาก Talent นั้นอาจจะ มากกว่าผลงานของคนธรรมดาๆ นับร้อยรวมกัน แม้แต่ชาวกรีกโบราณยังมีคำกล่าวว่า “นักรบสปาร์ตันหนึ่งคน มีค่าเท่ากับนักรบเผ่าอื่น ๆ หลายคนรวมกัน” ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะ (competency) มาใช้เป็นเครื่องมือการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจน

การพิจารณาให้ค่าตอบแทน การมีบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงจะส่งผลให้ได้คนดีมาทำงานให้ และลด ต้นทุนด้านแรงงาน ประหยัดคน ประหยัดเวลา และได้ผลงานที่มีประสิทธิผลทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่ เป้าหมายขององค์กรได้ การแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรต้องปรับองค์กรทุกๆ ด้าน ทั้งโครงสร้าง กระบวนการ วิธีการทำงาน เครื่องมือในการบริหารการจัดการ และปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อน องค์กรเข้มแข็งอยู่รอดและเจริญรุ่งเรือง คือ บุคลากร หรือ พนักงาน เพราะมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานอันเป็น ผลจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากขาดการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างถูกต้อง เหมาะสมก็จะทำให้องค์กรมีความยุ่งยาก สับสน และเสื่อมประสิทธิภาพ การปรับตัวขององค์กรเน้นด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การประสานงาน การแข่งขัน เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และทวี ความสำคัญมากยิ่งขึ้น ความสามารถที่จะต้องส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญ บริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือเริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2532 เป็นองค์กรขนาดเล็ก ประกอบธุรกิจผลิตและจัด จำหน่าย ฝาตั้งเปิด (Easy Open End) ฝากระป๋อง (Normal End) ที่ทำจากแผ่นเหล็กเคลือบแลคเกอร์ และ แผ่นอลูมิเนียมมีพนักงานในบริษัทและในเครือ จากความรุนแรงทางการแข่งขันในธุรกิจที่มีแนวโน้มที่สูงมาก ทั้งภายใน และนอกประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรขององค์กรต้องมีสมรรถนะ (Competency) และพบว่า ปัจจุบันประสบปัญหาการดำเนินการสรรหาพนักงานที่มีสมรรถนะเข้ามาปฏิบัติงานในอัตราที่ลดลงในทุกๆ ปี และ บุคลากรที่มีสมรรถนะ ความชำนาญ ได้มีอัตราการลาออกไปที่บริษัทในอุตสาหกรรมที่เหมือนกันที่ให้สวัสดิการ และผลตอบแทนสูงกว่าเพิ่มขึ้นทุกปี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัดและในเครือ ทั้งนี้เพื่อนำผลศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารไปพิจารณาใช้ แนวทางในการวางแผน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้แก่ฝ่ายบริหารงานบุคคลในการพัฒนาการทำงานของพนักงาน ให้ก้าวหน้าต่อไป โดยผู้วิจัยเชื่อว่า ถ้าบุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และมีความรักองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล จะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้บริษัท ประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ

โดยสรุปการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการทำวิจัยเชิงปริมาณ

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัดและในเครือ จำนวนทั้งสิ้น 600 คน โดยเลือกพนักงานปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ ถึงระดับสูงกว่าผู้จัดการฝ่ายที่ปฏิบัติงานในบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ในปี 2562

2.2 การกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบขนาดของประชากรของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้การคำนวณกลุ่ม ตัวอย่าง โดยอาศัยสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ( ยุทธ ไกยวรรณ, 2545 : Taro Yamane, 1973) เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่าง 240 ตัวอย่าง

3. ส่งแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน จากการทำ Try Out จำนวน 40 ตัวอย่าง

4. สร้างคำถามโดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อสร้างเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างมีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ จังหวัดสมุทรปราการที่แตกต่างกัน โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ดำเนินการดังนี้

3.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) เมื่อรับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 240 ชุด

3.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้าสำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Closed-end Question) โดยแบ่งส่วนการวิเคราะห์ออกเป็น ส่วนๆ

3.3 การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณค่าสถิติที่ใช้ในการพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ด้วยค่า t-test การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยค่า F-test (One-way ANOVA) การทดสอบผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดด้วยค่า LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เป็นวิธีที่ใช้วัดตัวแปรหรือข้อมูล 2 ชุด ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

### ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ได้เฉลี่ยต่อเนื่อง ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีอายุ ระหว่าง 18-25 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ ระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 อายุ ระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมา การศึกษาอยู่ ม.6, ปวช., ปวส. จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และการศึกษาในระดับที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้าหน่วย/แผนก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตำแหน่งสูงกว่าผู้จัดการฝ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 และ ตำแหน่งระดับผู้จัดการฝ่าย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 มีรายได้ 10,000 15,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาคือต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 มีรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 มีรายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือโดยรวม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.20, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.38, S.D. = 0.97) รองลงมาคือ ด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.33, S.D. = 0.69) ด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.17, S.D. = 0.75) และด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.90, S.D. = 0.81)

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ ด้านความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.33, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.40, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจผาดึงเปิดที่ทำด้วยแผ่นเหล็กเคลือบแลคเกอร์ ลักษณะเฉพาะและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนดอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.33, S.D. = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วิธีการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องวิธีอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.30, S.D. = 0.80)

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ ด้านทักษะในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.17, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.39, S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ท่านมีทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.34, S.D. = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านใช้ทักษะในการสื่อสารและจูงใจแก่ผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.97, S.D. = 1.20)

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัดและในเครือ ด้านทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.90, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายและรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.15, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบของท่านอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.07, S.D. = 1.09) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทมีความเอาใจใส่ในเรื่องความเป็นอยู่ของท่านเป็นอย่างดีอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.51, S.D. = 1.11)

การศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัดและในเครือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.38, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตอยู่ในระดับ, kd มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.58, S.D. = 1.09) รองลงมาคือ ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.49, S.D. = 1.07) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานภายใต้ภาวะแรงกดดันสูงอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X}$  = 3.11, S.D. = 1.19)

## ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบพนักงานบริษัท ท้อปอิสซี จำกัด และในเครือ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามเพศ

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความรู้	3.43	0.77	3.26	0.62	1.88	0.01*
2. ด้านทักษะ	3.21	0.78	3.15	0.73	0.64	0.56
3. ด้านทัศนคติ	2.97	0.88	2.85	0.75	1.14	0.08
4. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	3.33	1.00	3.42	0.95	-0.67	0.55
ภาพรวม	3.24	0.70	3.17	0.63	0.73	0.28

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอิสซี จำกัด และในเครือ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวม (sig.=0.28) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอิสซี จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.00) ต่างกัน ยกเว้นด้านทักษะ (sig.=0.56) ด้านทัศนคติ (sig.=0.08) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.55) ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอิสซี จำกัดและในเครือจำแนกตามอายุ

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.122	3	1.041	2.239	0.08
	ภายในกลุ่ม	109.690	236	.465		
	รวม	112.812	239			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	3.268	3	1.089	1.966	0.12
	ภายในกลุ่ม	130.755	236	.554		
	รวม	134.022	239			
3. ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	4.233	3	1.411	2.210	0.09
	ภายในกลุ่ม	150.043	235	.638		
	รวม	154.275	238			
4. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	3.087	3	1.029	1.099	0.35
	ภายในกลุ่ม	220.112	235	.937		
	รวม	223.199	238			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.184	3	.728	1.674	0.17
	ภายในกลุ่ม	102.186	235	.435		
	รวม	104.370	238			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี่ จำกัด และในเครือที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวม (sig.=0.17) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี่ จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.08) ด้านทักษะ (sig.=0.12) ด้านทัศนคติ (sig.=0.09) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.35) ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี่ จำกัดและในเครือจำแนกตามสถานภาพ

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	.829	2	.415	.878	0.42
	ภายในกลุ่ม	111.983	237	.473		
	รวม	112.812	239			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	.393	2	.196	.348	0.71
	ภายในกลุ่ม	133.630	237	.564		
	รวม	134.022	239			
3. ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2.400	2	1.200	1.865	0.16
	ภายในกลุ่ม	151.876	236	.644		
	รวม	154.275	238			
4. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	.630	2	.315	.334	0.72
	ภายในกลุ่ม	222.569	236	.943		
	รวม	223.199	238			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.099	2	.049	.112	0.89
	ภายในกลุ่ม	104.271	236	.442		
	รวม	104.370	238			

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอัสซี่ จำกัด และในเครือที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวม (sig.=0.89) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี่ จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.42) ด้านทักษะ (sig.=0.71) ด้านทัศนคติ (sig.=0.16) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.42) ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัดและในเครือจำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.477	3	.492	1.043	0.37
	ภายในกลุ่ม	111.335	236	.472		
	รวม	112.812	239			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	.113	3	.038	.066	0.98
	ภายในกลุ่ม	133.909	236	.567		
	รวม	134.022	239			
3. ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	2.042	3	.681	1.051	0.37
	ภายในกลุ่ม	152.233	235	.648		
	รวม	154.275	238			
4. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	6.327	3	2.109	2.285	0.08
	ภายในกลุ่ม	216.872	235	.923		
	รวม	223.199	238			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.277	3	.092	.208	0.89
	ภายในกลุ่ม	104.093	235	.443		
	รวม	104.370	238			

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวม (sig.=0.89) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.37) ด้านทักษะ (sig.=0.98) ด้านทัศนคติ (sig.=0.37) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.08) ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัดและในเครือจำแนกตามตำแหน่งงาน

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.552	3	.851	1.821	0.14
	ภายในกลุ่ม	110.260	236	.467		
	รวม	112.812	239			
2. ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	1.567	3	.522	.931	0.43
	ภายในกลุ่ม	132.455	236	.561		
	รวม	134.022	239			
3. ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	1.187	3	.396	.607	0.61
	ภายในกลุ่ม	153.088	235	.651		
	รวม	154.275	238			
4. ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	2.400	3	1.200	1.865	0.16
	ภายในกลุ่ม	151.876	235	.644		
	รวม	154.275	238			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.573	3	.524	1.199	0.31
	ภายในกลุ่ม	102.796	235	.437		
	รวม	104.370	238			

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวม (sig.=0.31) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.37) ด้านทักษะ (sig.=0.98) ด้านทัศนคติ (sig.=0.37) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.16) ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ตารางที่ 6** การเปรียบเทียบระดับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัดและในเครือจำแนกตามรายได้

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	11.210	4	2.802	6.482	0.00*
	ภายในกลุ่ม	101.602	235	.432		
	รวม	112.812	239			
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	11.249	4	2.812	5.383	0.00*
	ภายในกลุ่ม	122.773	235	.522		
	รวม	134.022	239			
ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	7.059	4	1.765	2.805	0.03*
	ภายในกลุ่ม	147.217	234	.629		
	รวม	154.275	238			
ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	13.759	4	3.440	3.843	0.01*
	ภายในกลุ่ม	209.440	234	.895		
	รวม	223.199	238			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.006	4	1.751	4.209	0.00*
	ภายในกลุ่ม	97.364	234	.416		
	รวม	104.370	238			

\*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวม (sig.=0.00) แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานบริษัท ท้อปอีสซี จำกัด และในเครือ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ (sig.=0.00) ด้านทักษะ (sig.=0.00) ด้านทัศนคติ (sig.=0.03) และด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ (sig.=0.01) ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## ตารางที่ 7 ตารางสรุปผลการทำสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย	ผลการทดสอบ
พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน จำแนกได้ดังนี้ 1. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีอายุ ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
6. พนักงานบริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือที่มีรายได้ ที่แตกต่างกัน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 7 ผลการสรุปสมมติฐานการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานและปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาหัวข้อ เรื่อง การศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานปฏิบัติงาน บริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและระดับความคิดเห็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ 10,000-15,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ท้อปอัสซี จำกัด และในเครือ โดยรวม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะพึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนที่กำลังสร้างฐานะในกับตนเอง โดยที่สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานนั้นมีระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำ อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงทำให้อาจมีการเคลื่อนย้ายตำแหน่งหรือการเข้าออกที่บ่อยกว่าตำแหน่งอื่นๆ จึงส่งผลต่อสมรรถนะในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด พบว่าสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดคือด้านทักษะ รองลงมาคือด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์นั้น สุดท้ายคือด้านทัศนคติ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่าพนักงานบริษัท ท้อปอิสซี จำกัด และในเครือ ที่แตกต่างกันมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน และในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานนั้นอาจเนื่องมาจาก รายได้เป็นเสมือนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้มากเท่ากับรายได้ที่ตนเองได้รับจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย ไชยขาว (2553) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ศตวรรษ กล่าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้าบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จัดกิจกรรม/โครงการ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
2. องค์กรควรมีการจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และเป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นในสมรรถนะที่การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางจนถึงต่ำพนักงานองค์กรนั้นยังขาดความรู้และความเข้าใจในส่วนนี้เป็นอย่างมาก
3. ควรสร้างแรงจูงใจในเรื่องของสวัสดิการ การให้รางวัลแก่พนักงาน อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการขยายขอบเขตงานวิจัยให้กว้างขึ้นโดยการเพิ่มขอบเขตงานวิจัยไปยังหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำผลงานวิจัยไปศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมและพัฒนาต่อไป
2. ควรเพิ่มทำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือใช้วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น
3. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพถึงวัฒนธรรมองค์กร ในส่วนรายละเอียดต่างๆ เพื่อนำข้อมูลเชิงลึกมาใช้ในการพัฒนาต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ. (2558). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. สืบค้นเมื่อวันที่ กันยายน 25, 2562. จาก <http://www.mfa.go.th/asean/th/customize/30641>
- กัลยาณี สนิทสุวรรณ. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครือเจริญโภคภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: โภบัลคอนเซิร์น.
- คันทร แสงศรีจันทร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบ้านดู่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์
- จันรรจ์ บุญศิริ. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2531). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จาริณี จันทร์แสงศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจร ทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2550). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2528). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐวัตร สนหอม. (2550) . *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท สัมมากรจำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่อง ทิศทางและบทบาทการบริหารทรัพยากรบุคคลทศวรรษหน้าปี 2550*. กรุงเทพฯ: สถาบันการจัดการงานบุคคล สมาคมการจัด งานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- Beach, Dale S. (1980). *Personnel : The Management of People at Work*. New York : Macmillan Publishing Company.
- Boyatzis, R.E. (1982) . *The Competent Manager: A model of Effective Performance*. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Boam, R and Sparrow, P. (1992). *Design and Achieving Competency : A Competency Based Approach to Developing People and Organizations*. London :Mc Graw - Hill International (UK) Limited.
- Casio, W.F. (1990). *Applied Psychology in Personnel Management*. (4th ed.). New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Dubois D. David, Rothwell J. William. (2004). *Competency – Based Human Resource Management*. California: Davies – Black Publishing.
- Hay-Group. (2004). *Generic Competency Dictionary for Internal Use. (Millennium Edition)*. Chichester: John Wiley.